OMBUDSMAN **ONTARIO**

Rapport Annuel **1999/2000**

"L'ombudsman fait rapport annuellement au président de l'Assemblée, qui fait déposer le rapport devant l'Assemblée..." Loi sur l'ombudsman, art. 11.

Juin 2000

Président de l'Assemblée
législative de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Il me fait plaisir de vous présenter, conformément à l'article 11 de la Loi sur l'ombudsman, mon rapport annuel pour la période du 1er avril 1999 au 31 mars 2000, afin que vous puissiez le déposer devant l'Assemblée.

Recevez l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Clare Lewis, c.r.
Ombudsman

Clare Lewis, c.r.
125 Queen's Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7
Telephone (416) 586-3300
Télécopieur (416) 586-3485
ATS (416) 586-3510
1(800) 263-1830 (English)
1(800) 387-2620 (Français)

TABLE DES MATIERES Message de l'ombudsman **1** Revue de l'année écoulée **7** Personnel d'ombudsman ontario **14** Plaintes **15** Exposés de cas **23** Lettres de remerciement **48**

Clare Lewis, c.r.

"Comme les plaignants constituent le point central de notre travail, il nous faut approcher une vaste gamme de groupes cibles pour renforcer notre présence et amener le public dans son ensemble à prendre conscience de l'existence de nos services."

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN, 1999-2000

C'est pour moi un privilège de présenter ce rapport annuel, car cette démarche m'offre une première occasion officielle de livrer un message à l'Assemblée législative de l'Ontario et, par l'entremise de celle-ci, à la population de la province.

Je tiens tout d'abord à exprimer ma gratitude pour le soutien unanime que les membres de l'Assemblée ont accordé à ma nomination comme cinquième ombudsman de l'Ontario. Lorsque j'ai été interviewé en rapport avec le poste par les membres du Comité permanent de l'Assemblée législative, qui représentaient les trois partis politiques, on m'a rappelé la nécessité essentielle d'une relation de travail solide et mutuellement respectueuse entre le bureau de l'ombudsman et tous les membres élus. La crédibilité de l'ombudsman repose au moins en partie sur la confiance des députés siégeants. Dans ce contexte, je désire insister sur l'engagement que j'ai pris d'agir comme serviteur de l'Assemblée législative et de démontrer sans cesse ma responsabilisation en tant que l'un de ses hauts fonctionnaires.

J'aimerais également exprimer ma reconnaissance pour le travail accompli par mon prédécesseur, Roberta Jamieson. Celle-ci a servi avec beaucoup de distinction sous trois administrations différentes et défini une norme de conduite et de rendement si exceptionnelle qu'elle constitue tout un défi à relever. Madame Jamieson n'a jamais cessé de faire la promotion des principes qui sous-tendent le rôle de l'ombudsman, grâce à ses nombreux déplacements et à la très bonne réputation dont elle jouissait au sein des collectivités partout en Ontario, de même qu'au pays et à l'étranger. Au moment de prendre la direction de cet organisme de services publics essentiel à la suite d'une période de changements dramatiques, tant internes qu'externes, je lui dois beaucoup pour son leadership prévoyant et énergique.

Ma nomination est entrée en vigueur à la fin de janvier cette année, après une période de trois mois durant laquelle Fiona Crean, directrice générale d'Ombudsman Ontario, a occupé le poste par intérim. Madame Crean ainsi que le personnel très dévoué et très talentueux du Bureau de l'ombudsman ont vécu avec compétence et persévérance l'incertitude liée à cette période de transition. Tous m'ont été d'une très grande aide en appuyant mon introduction au bureau et en m'accueillant avec chaleur, conseils et énormément de dur travail.

"L'ombudsman doit être un agent indépendant et impartial de l'Assemblée législative, mandaté pour faire enquête sur les plaintes des citoyens à la suite d'une erreur ou d'un manque d'équité de la part de l'administration publique et, lorsqu'il est indiqué de le faire recommander les mesures correctives à prendre."

Comme il ne restait que deux mois dans l'année financière dont traite le présent rapport annuel lorsque je suis entré en fonction, la plupart des renseignements contenus dans le document reflètent le travail exécuté avant le début de mon mandat. La période écoulée depuis ma nomination le 31 janvier 2000 a présenté des défis intéressants; c'est au cours de cette période que j'ai appris l'étendue et la complexité des problèmes liés à l'administration des dispositions de la *Loi sur l'ombudsman*. L'examen des plaintes et des demandes de renseignements émanant des citoyens auquel j'ai procédé dès mon entrée en fonction, et mon interaction avec les fonctionnaires chargés de la prestation d'une vaste gamme de services publics m'ont fait une première impression très importante.

Cette impression, c'est la nécessité de renforcer les relations entre le bureau et les nombreux publics qu'il dessert. Comme les plaignants constituent le point central de notre travail, il nous faut approcher une vaste gamme de groupes cibles pour renforcer notre présence et amener le public dans son ensemble à prendre conscience de l'existence de nos services. Il est également nécessaire que mon personnel et moi ayons des discussions positives avec les fonctionnaires à tous les niveaux du processus décisionnel pour faire en sorte que le rôle et la fonction du Bureau de l'ombudsman soient bien compris et respectés. Pour atteindre ce but, il est essentiel que nous comprenions bien et respections le travail important et souvent difficile de ces fonctionnaires. Leurs valeurs, leur engagement et leurs efforts justifient notre reconnaissance et notre considération. J'espère que mes propres antécédents dans la fonction publique et le domaine juridique m'ont procuré une solide connaissance des principes de la justice administrative ainsi que des valeurs et des activités des institutions publiques. J'ai bien sûr beaucoup de choses à découvrir, mais je suis déterminé à faire en sorte que le personnel de mon bureau soit accessible, transparent, efficace et responsable dans toutes ses relations.

L'ombudsman doit être un agent indépendant et impartial de l'Assemblée législative, mandaté pour faire enquête sur les plaintes des citoyens à la suite d'une erreur ou d'un manque d'équité de la part de l'administration publique et, lorsqu'il est indiqué de le faire, recommander les mesures correctives à prendre. Pour que ces recommandations donnent des résultats positifs, l'ombudsman doit s'assurer de la qualité des enquêtes qu'il mène et du bien-fondé rationnel sur le plan objectif des recommandations qu'il formule. Le pouvoir de l'ombudsman n'est en fin de compte qu'un pouvoir de persuasion et la meilleure façon d'atteindre son but consiste à recourir à une approche manifestement non partisane et indépendante.

En tant qu'ombudsman, je suis bien décidé à obtenir des résultats positifs en cherchant à régler les plaintes rapidement, et au moyen de nos enquêtes et de nos recommandations, en assurant au

gouvernement, à l'Assemblée législative et à la fonction publique que notre travail repose sur la découverte appropriée et l'évaluation convaincante des faits propres à chaque cas ainsi que sur l'engagement d'assurer un traitement équitable à tous.

Mon personnel est bien préparé en fonction de cet engagement et a également hâte que j'entreprenne un vaste programme d'éducation du public qui fera en sorte que notre service sera non seulement accessible à tous les citoyens de la province, mais compris et apprécié de tous. Comme il a fallu s'adapter à la réduction du personnel qui a eu lieu au cours des dernières années et procéder à une réorganisation pour assurer l'efficacité de la prestation de nos services, il y a nécessairement eu diminution des activités d'éducation.

J'ai remarqué que la région du grand Toronto est nettement sous-représentée dans le total des plaintes que nous recevons. Dans ce contexte, j'ai l'intention de voir à ce que les habitants de cette région qui pourraient profiter de nos services en soient informés et aient confiance en la possibilité d'y accéder et en leur valeur.

Cette année, qui marque le 25e anniversaire de l'adoption de la *Loi sur l'ombudsman*, offre une excellente occasion de mettre ces principes en pratique. J'ai entrepris un processus de planification visant à programmer les activités qui marqueront l'anniversaire en octobre de la nomination de monsieur Arthur Maloney, c.r., comme premier ombudsman de la province en 1975. Je souhaite utiliser cette occasion pour célébrer les réalisations continues de l'institution et rappeler à tous nos publics — l'Assemblée législative, les fonctionnaires du gouvernement, les médias, les organismes communautaires et la population en général — que la création d'un bureau de l'ombudsman a été un pas en avant très important dans l'évolution de notre démocratie. Vingt-cinq ans plus tard, il nous faut encore être vigilants et nous assurer que le bureau demeure pertinent, dynamique et visible comme pierre angulaire de nos valeurs démocratiques communes, en garantissant la responsabilisation en matière de prestation de services publics.

Même si le présent rapport ne traite que d'une courte période durant laquelle il m'incombait d'amorcer et de conclure le travail d'enquête du bureau, il contient trois exemples que j'aimerais souligner. Ce sont : une enquête sur l'administration par le ministère des Transports des parties de la *Loi de 1998 sur l'autoroute 407* qui traitent de la perception de péages et de droits; les signes récurrents de problèmes systémiques dans l'application de la politique au ministère des Services correctionnels; la décision définitive concernant quatre rapports d'enquête présentés à l'Assemblée législative l'an dernier. Les historiques de cas relatifs à ces questions se trouvent ailleurs dans le présent rapport.

105-07298/

L'administration par le ministère des Transports de la Loi de 1998 sur l'autoroute 407

Après que mon bureau ent reçu de particuliers un certain nombre de plaintes au sujet des pratiques du ministère des Transports de l'Ontario relativement à la validation et à la délivrance de permis pour véhicules, j'ai amorcé une enquête sur l'administration par le Ministère des parties de la Loi qui traitent de la perception de péages et de droits. Dans la lettre adressée au sous-ministre du Ministère à la suite de l'enquête, j'ai mentionné que, comme le Ministère n'est pas tenu de contrôler quelque aspect que ce soit du service à la clientèle assuré par le propriétaire de l'autoroute en vertu de la Loi, et comme la pratique qui consiste à refuser l'immatriculation des véhicules dont le propriétaire n'a pas payé certains péages a été suspendue jusqu'à ce que d'autres mesures soient en place, je ne pousserai pas l'enquête plus loin. J'ai mentionné que, même si le ministère des Transports participait à diverses étapes de la planification et de l'exécution de la privatisation de l'autoroute 407, c'est un autre organisme gouvernemental qui dirigeait le processus. J'ai suggéré qu'il était malheureux que ni la Loi ni l'accord de concession et de bail foncier en régissant l'application ne contiennent de mécanisme de responsabilisation lié à l'observation des lois concernant la perception de péages. Lors de la fermeture du dossier, j'ai félicité le Ministère pour la façon dont il avait réagi aux problèmes au moment opportun, et recommandé que les leçons tirées de ce cas soient partagées avec les autres organismes de la fonction publique de l'Ontario susceptibles d'être mêlés à des initiatives de privatisation similaires. En particulier, j'ai indiqué que la question faisait ressortir la nécessité pour les initiatives de privatisation de prévoir des mécanismes de responsabilisation qui permettront au gouvernement de s'assurer que le partenaire du secteur privé agit envers le public de façon équitable.

Problèmes systémiques dans l'application de la politique au ministère des Services correctionnels

Je m'inquiète du fait que trois enquêtes distinctes conclues cette année ont présenté des signes récurrents de l'existence d'un problème systémique qui consiste en un manque d'uniformité dans l'application de la politique officielle et des règlements dans tous les établissements correctionnels du système carcéral. En fonction des plaintes reçues de personnes détenues dans divers établissements, mon bureau a enquêté sur une gamme de problèmes concernant les procédures d'isolement, l'usage de la force et la perte de biens. Au cours de chacune des enquêtes, les preuves recueillies ont fait voir un modèle en vertu duquel la politique et les règlements pour établissements du Ministère ne sont pas administrés de façon uniforme. On a cerné des problèmes importants touchant la formation du personnel ainsi que la communication et l'application à l'échelle du

"Lors de la fermeture du dossier, j'ai félicité le Ministère pour la façon dont il avait réagi aux problèmes au moment opportun, et recommandé que les leçons tirées de ce cas soient partagées avec les autres organismes de la fonction publique de l'Ontario susceptibles d'être mêlés à des initiatives de privatisation similaires."

Ministère, et on a fait des recommandations provisoires au sujet des droits des détenus à des normes minimales d'hygiène et de soins de santé ainsi qu'à un traitement juste et raisonnable selon la politique et les règlements pour établissements du Ministère. Les conclusions et les recommandations provisoires issues de ces enquêtes ont toutes été acceptées par le Ministère, qui a promis d'améliorer le rendement dans ces domaines. J'aimerais mentionner dans ce contexte que, à mesure que le Ministère ira de l'avant pour ce qui est des initiatives en matière de privatisation, le problème de la responsabilisation liée au traitement des détenus, en tant que l'un des indicateurs de la sécurité et de l'efficacité globale de l'administration des établissements, demeurera probablement un sujet de préoccupation.

Décision définitive concernant quatre rapports d'enquête présentés à l'Assemblée législative.

En avril 1999, mon prédécesseur a présenté à l'Assemblée législative quatre rapports d'enquête finals contenant des conclusions et des recommandations que n'acceptaient pas les organismes gouvernementaux mis en cause. Les rapports incluaient le cas de madame P et de la Commission ontarienne des droits de la personne, et trois enquêtes sur la prestation de services mettant en cause : la Commission ontarienne des droits de la personne; le Bureau des obligations familiales du ministère du Procureur général; le Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions du ministère des Services sociaux et communautaires. La pratique normale consiste à référer tout rapport de ce genre à un comité permanent, qui tient alors une audience publique.

Lorsque je suis entré en fonction, l'Assemblée législative n'avait pris aucune décision au sujet de ces documents et j'ai donc amorcé des discussions de suivi avec les organismes en cause pour tenter de régler les problèmes soulevés dans les rapports. Ayant conclu mon examen, j'ai écrit au président du comité permanent de l'Assemblée législative le 13 avril 2000 pour faire le point en fonction de cette activité. J'ai retiré chacun des quatre rapports. Parmi ceux-ci, on retrouvait le cas de madame P, dans lequel la Commission ontarienne des droits de la personne a accepté d'offrir un règlement satisfaisant en s'excusant et en dédommageant la plaignante pour la façon dont elle avait traité son cas. En ce qui concerne le temps mis par la Commission ontarienne des droits de la personne et le Bureau des obligations familiales à traiter les cas, j'ai mentionné que, à mon avis, le temps écoulé depuis la préparation des rapports signifiait que ceux-ci ne reflétaient pas les opéra-

"À mesure que le Ministère ira de l'avant pour ce qui est des initiatives en matière de privatisation, le problème de la responsabilisation liée au traitement des détenus, en tant que l'un des indicateurs de la sécurité et de l'efficacité globale de l'administration des établissements, demeurera probablement un sujet de préoccupation."

tions courantes de chacun de ces domaines de programmes et qu'une audience publique ne serait donc d'aucune utilité. J'ai également indiqué mon intention de contrôler les problèmes soulevés dans les rapports dans le cours normal de notre travail en traitant les plaintes à mesure qu'elles se présentent. Enfin, dans le cas du Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions, le ministère des Services sociaux et communautaires avait réagi positivement aux recommandations de l'ombudsman et alloué un montant supplémentaire de 2,4 millions de dollars au programme. Le Ministère a l'intention d'embaucher 24,5 employés supplémentaires et d'éliminer l'arriéré de travail du Registre au cours des 18 prochains mois.

Même si certaines plaintes et certains domaines de programmes gouvernementaux qui retiennent l'attention du public ont tendance à recevoir beaucoup de publicité par l'entremise des rapports de l'ombudsman et des médias, j'ai remarqué depuis le peu de temps que j'occupe mon poste une caractéristique très peu connue, mais extrêmement importante, du travail quotidien du personnel de l'ombudsman. En examinant l'historique des cas choisis pour inclusion dans le présent rapport, j'ai été frappé et ému par le nombre de plaintes réglées sans fracas par le personnel, habituellement dès le stade initial. Comme on le verra à la lecture de ces histoires, mon bureau obtient régulièrement des mesures de réparation pour des citoyens, souvent en rapport avec des questions qui ont des répercussions considérables et parfois désastreuses sur la vie des personnes touchées. Ces importants règlements sont normalement obtenus par les membres du personnel et leurs gestionnaires sans la participation directe de l'ombudsman. Le fait que les services gouvernementaux soient fournis de façon appropriée et équitable témoigne en leur faveur et en celle des nombreux fonctionnaires avec lesquels ils ont à traiter.

J'ai mentionné que j'étais conscient du privilège que m'offre cette nomination. Tout au long des cinq prochaines années, je ferai un effort remarquable pour faire en sorte que le bureau joue un rôle pertinent et efficace dans l'administration équitable pour tous des services du gouvernement provincial.

Clare Lewis, c.r., Ombudsman

REVUE DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

"Cette année encore, Ombudsman Ontario a connu d'énormes changements...Malgré l'incertitude liée à un changement de direction, les travaux de l'organisme se sont poursuivis avec célérité."

- Des nouvelles d'ombudsman Ontario
- État des dépenses
- Un sondage révèle des données servant à influencer des services
- Plaintes à notre endroit
- Éducation et sensibilisation du public

UNE ANNÉE DE TRANSITIONS

Cette année encore, Ombudsman Ontario a connu d'énormes changements. En mai 1999, Roberta Jamieson a annoncé au personnel qu'elle ne solliciterait pas de renouvellement de mandat et quitterait son poste à la fin d'octobre. L'Assemblée législative de l'Ontario a alors lancé un concours public en vue de lui trouver un successeur et annoncé que Fiona Crean, la directrice générale, occuperait le poste pendant trois mois, le temps qu'il faudrait pour trouver un ombudsman permanent. Ce n'est qu'à la fin de novembre 1999 que la Commission de régie interne de l'Assemblée législative a approuvé le budget du Bureau de l'ombudsman pour l'année financière 1999-2000.

Malgré l'incertitude liée à un changement de direction, les travaux de l'organisme se sont poursuivis avec célérité. Quatre rapports finals ont été présentés à l'Assemblée législative à la suite d'enquêtes, aussi bien au niveau individuel qu'à l'échelle du système (l'examen de ces enquêtes se trouve ailleurs dans le présent rapport). Grâce à l'embauche d'un directeur du Règlement des plaintes chargé d'élaborer des politiques et des programmes, Ombudsman Ontario a recentré le programme d'éducation et de sensibilisation du public, programme dont l'exécution a repris après la réduction considérable des effectifs et la restructuration complète de l'organisme qui ont eu lieu au cours des quatre dernières années.

Le programme de formation à l'échelle de l'organisme, introduit à l'automne de 1998, s'est poursuivi, tant au niveau individuel qu'au niveau de groupes. On a insisté surtout sur l'amélioration de l'efficacité du rendement et le perfectionnement par le personnel d'une gamme de compétences informatiques, tandis que les techniques de rédaction et d'enquêtes techniques ont fait l'objet d'une formation supplémentaire. Les gestionnaires ont profité d'une formation visant à renforcer leur compétence globale en matière de gestion et un programme d'ateliers de règlement de différends à l'intention de tous les employés affectés au règlement des plaintes est en cours d'exécution. Du côté du recrutement, plusieurs promotions internes ont entraîné le changement de la quasi totalité des membres de l'équipe du Centre d'accès. Le recrutement et la formation sont des caractéristiques constantes de l'exploitation du centre, particularité propre à tout centre d'appels.

On a procédé à la mise à jour du Manuel de règlement des plaintes, dont la publication l'an dernier visait à assurer le traitement uniforme de toutes les plaintes et à offrir au personnel un document de formation des ressources, afin qu'il reflète les modifications apportées au programme et aux procédures. On a produit un manuel de gestion du rendement, dans lequel on retrouve les grandes lignes du système de responsabilisation en matière de rendement en vigueur chez Ombudsman Ontario et la description des principales obligations propres à chaque poste, y compris les compétences des gestionnaires et les normes régissant le comportement des employés au moment de la prestation des services. On a accordé des permis d'utilisation du système informatisé de gestion des cas et celui-ci et son guide d'utilisation ont été vendus à l'ombudsman d'un certain nombre de gouvernements; le prix de vente incluait l'installation du système. Un membre du personnel système s'est rendu au Ghana, aux frais de l'ombudsman local, pour y installer le système et enseigner aux employés locaux la façon de l'utiliser.

Le personnel d'Ombudsman Ontario a soutenu l'organisation et la tenue à Toronto d'une conférence sur le thème de l'exercice de l'autorité, de la responsabilisation et des droits de la personne dans une ère de changement; l'événement était commandité conjointement avec l'Université de Victoria et le Centre de recherche et d'enseignement sur les droits de la personne de l'Université d'Ottawa. Une délégation de l'Assemblée nationale du Viêt-nam est venue à nos bureaux se renseigner sur notre processus d'enquête, notre mandat juridique et notre relation avec l'Assemblée législative et les autres autorités gouvernementales. Grâce à la commandite du Service d'assistance canadien aux organismes, un membre du personnel a aidé l'ombudsman de Bolivie, dont le poste a été créé tout récemment, en lui fournissant des services de consultation en gestion en rapport avec une vaste gamme de questions, de la formation aux ressources humaines. Par la suite, l'ombudsman de Bolivie et certains membres de son personnel sont

venus à Toronto examiner nos activités. Nous avons également reçu la visite des ombudsmans de la Namibie, de la Tanzanie, du Botswana, du Pérou, du Honduras et du Sri Lanka.

Enfin, notre système d'évaluation organisationnelle, introduit l'an dernier et visant à évaluer l'efficacité d'un certain nombre de nos normes de service, s'est avéré être un outil essentiel au renforcement de nos activités globales. Des projets d'évaluation réalisés au cours de l'année nous ont permis de cerner les modifications à apporter à nos normes de fonctionnement pour satisfaire les besoins des parties que nous desservons.

ÉTAT DES DÉPENSES Pour l'année terminée le 31 mars 2000

Dépenses	99/00 estimatifs $ (note 4)	99/00 réels $	98/99 réels $
Traitements et salaires	4 647 700	4 626 735	4 340 312
Avantages sociaux (note 3)	905 600	1 002 006	958 913
Transport et communications	524 000	452 245	452 045
Services	1 472 400	1 404 615	1 641 404
Fournitures et matériel	233 100	295 974	596 646
Total partiel	7 782 800	7 781 575	7 989 320
Moins revenus divers	0	10 545	125 723
Total des dépenses	7 782 800	7 771 030	7 863 597

Voir les notes afférentes à l'état financier.

Approuvé par :

Ombudsman

NOTES AFFÉRENTES À L'ÉTAT FINANCIER Le 31 mars 2000

1. CONVENTIONS COMPTABLES

a) Méthode de comptabilité

Le Bureau utilise une méthode de comptabilité de caisse qui, dans le cas des dépenses, est modifiée de manière à donner 30 jours de plus pour payer les biens et services relatifs à l'année financière qui vient de se terminer.

b) Mobilier, matériel et améliorations locatives

Les dépenses relatives au mobilier, au matériel et aux améliorations locatives sont imputées au moment de l'achat.

2. DÉPENSES ET REVENUS DIVERS

Les dépenses sont faites à l'aide des sommes allouées par l'Assemblée législative de la province de l'Ontario. Les revenus divers sont déposés dans le Fonds du revenu consolidé.

3. RÉGIME DE RETRAITE

Le Bureau fournit des prestations de retraite à ses employés permanents par le biais d'une participation à la caisse de retraite des fonctionnaires du gouvernement de l'Ontario. La contribution du Bureau à la caisse de retraite des fonctionnaires pour l'année financière 1999-2000 a été de 338 030 $ (311 116 $ en 1999), et elle figurait parmi les avantages sociaux des employés.

4. FRAIS DE RESTRUCTURATION

Sont inclus dans les chiffres estimatifs relatifs aux postes Traitement et salaires, Avantages sociaux et Services pour 1999/2000 des fonds de restructuration de l'ordre de 75 300 $ (280 000 $ en 1999), prévus pour l'effort de restructuration en cours nécessité par une réduction budgétaire de 20 % en 1996/97. Les frais de restructuration réels pour 1999/2000 se sont élevés à 78 410 $ (276 677 $ en 1999).

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario

Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

À l'ombudsman :

J'ai vérifié l'état des dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 2000. Cet état financier relève de la direction du Bureau. Mon opinion porte uniquement sur ma vérification de l'état financier.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que je planifie et effectue une vérification afin d'obtenir l'assurance raisonnable que l'état financier ne comporte pas de déclarations erronées importantes. La vérification inclut l'examen, par voie de sondages, des documents à l'appui des montants et renseignements contenus dans l'état financier. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes comptables utilisés et les estimations importantes de la direction, de même que l'évaluation de la présentation générale de l'état financier.

À mon avis, cet état financier présente fidèlement, sur tous les points importants, les dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 2000, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 1 de l'état financier.

Toronto, Ontario
Le 12 mai 2000

J.R. McCarter, CA
Vérificateur provincial adjoint (intérimaire)

DIVULGATION DES SALAIRES

Les noms des personnes dont les gains pour l'année 1998 se sont chiffrés à 100 000 $ ou plus sont divulgués ci-après, conformément à la *Loi de 1996 sur la divulgation des salaires dans le secteur public :*

Fiona Crean, ombudsman et directrice générale

Revenu déclaré :	132 248,76 $
Avantages imposables :	358,96 $

Roberta Jamieson, Ombudsman

Revenu déclaré :	121 056,08 $
Avantages imposables :	1 923,66 $

UN SONDAGE RÉVÈLE DES DONNÉES SERVANT À INFLUENCER DES SERVICES

L'ombudsman s'est engagé à offrir des services qui répondent aux besoins des divers publics qu'il dessert. Pour atteindre cet objectif, nous sondons les plaignants pour avoir une meilleure idée du genre de personne qui s'adresse à l'ombudsman. Le sondage, à participation facultative, permet de recueillir des renseignements sur le sexe, l'âge, la race, l'invalidité, la qualité parentale, le statut de membre des Premières Nations ou d'Autochtone, et le revenu du ménage.

De tous les plaignants qui ont répondu au sondage cette année, 54 % se classaient comme démunis sur le plan économique, soit une réduction de 4 % par rapport à l'année dernière. Le nombre des plaignants qui étaient des parents seul soutien de famille a lui aussi diminué, passant de 18 à 15 %. La proportion des répondants qui ont indiqué souffrir d'une incapacité est demeurée inchangée à 32 %. On trouvera ci-après un sommaire des renseignements statistiques qui donne le portrait des plaignants, tels que le sondage a permis de les définir.

Exception faite des plaintes émanant de particuliers au sujet du ministère des Services correctionnels, le plus grand nombre de plaintes concernaient trois ministères : le ministère du Procureur général, le ministère du Travail et le ministère des Services sociaux et communautaires. Ces ministères ont fait l'objet de 58 % de toutes les plaintes autres que celles concernant les services correctionnels, ce qui représente une augmentation de 4 % par rapport à l'année dernière. Plus de 60 % des plaintes reçues au sujet de ces trois ministères provenaient de personnes à faible revenu et plus de 50 %, de personnes handicapées.

Ministère du Procureur général

Comme ce fut le cas l'an dernier, un peu moins que le quart (24 %) de toutes les plaintes n'ayant aucun lien avec les services correctionnels concernaient le ministère du Procureur général. Cinquante-cinq pour cent des personnes qui se plaignaient du ministère étaient des femmes, soit une chute de 6 % par rapport à l'année dernière. Plus de la moitié de tous les plaignants identifiés comme parent seul soutien de famille, ont déposé une plainte contre le procureur général, ce qui représente un nombre inchangé par rapport à celui de l'année dernière. La proportion élevée des plaignants qui sont des parents seul soutien de famille et des femmes s'explique par la présence du Bureau des obligations familiales au sein du ministère du Procureur général. Le Bureau a été la source de 19 % de toutes les plaintes, part identique à celle de l'année dernière. Conformément à ce qu'on avait constaté l'année précédente, un peu plus de 90 % des femmes et plus de 95 % des parents seul soutien de famille déposant une plainte en bonne et due forme au sujet du ministère du Procureur général avaient un problème avec le Bureau des obligations familiales. Vingt pour cent de toutes les plaintes reçues de membres des Premières Nations et d'Autochtones au sujet du gouvernement provincial concernaient le Bureau des obligations familiales, soit une augmentation de 2 % par rapport à l'année dernière.

Ministère du Travail

La proportion des plaintes visant le ministère du Travail a augmenté légèrement pour atteindre 19 % cette année, contre 18 % l'année précédente. Soixante-dix pour cent des plaintes à l'endroit du ministère du Travail provenaient de personnes handicapées. Cette année, le rapport entre le nombre de plaintes au sujet du ministère émanant d'hommes et celui des plaintes provenant de femmes a également changé, puisque le nombre d'hommes ayant déposé une plainte est passé de 67 à 70 %. Au sein du ministère du Travail, 70 % des plaintes concernaient la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et, comme ce fut le cas l'an dernier, la Commission a été l'organisme provincial visé par le deuxième nombre de plaintes en importance, avec 12,7 % du nombre total des plaintes reçues. La proportion des plaintes émanant de personnes handicapées et visant la Commission a augmenté cette année et est passée d'un peu moins de 50% à 77%.

Ministère des Services sociaux et communautaires

La proportion des plaintes au sujet du ministère des Services sociaux et communautaires a légèrement augmenté cette année : de 14 % qu'elle était l'an dernier, elle est passée à 16 %. Presque 77 % des personnes qui se plaignent de ce ministère sont des personnes handicapées, tandis que 88 % d'entre elles se définissent comme pauvres. Près de 60 % des plaintes se rapportaient au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, un programme mis en cause par 9 % de toutes les plaintes visant les organismes provinciaux. Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées a remplacé le Programme de prestations familiales, un programme visé l'an dernier par 7 % de la totalité des plaintes reçues.

Autres ministères

Le niveau des plaintes provenant de jeunes gens est passé à 3 %, de 2 % qu'il était l'an dernier. Cependant,

contrairement à l'an dernier, alors que le gros des plaintes visaient le ministère de l'Éducation et de la Formation, celles-ci se sont réparties cette année surtout sur trois ministères, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (23 %), le ministère des Transports (22 %) et le ministère du Travail (14 %). Comme on pouvait s'y attendre, plus de 84 % des plaintes adressées par des jeunes gens au ministère de la Formation et des Collèges et Universités concernaient le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. (Les questions relatives à l'enseignement postsecondaire ont été transférées du ministère de l'Éducation et de la Formation au ministère nouvellement créé de la Formation des Collèges et Universités au cours de l'été 1999.)

La proportion des plaintes émanant de personnes âgées est demeurée stable à 8 %. Parmi les ministères ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes de la part de ce groupe, mentionnons le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et le ministère du Procureur général.

La proportion des répondants au sondage qui se sont identifiés comme des gens de couleur ou appartenant à une minorité raciale a augmenté cette année encore pour atteindre 7 %. Par rapport au nombre de personnes qui le composent dans la province, ce groupe demeure sous-représenté dans la base des plaignants d'Ombudsman Ontario, vu qu'il représente 16 % de la population de l'Ontario. Cela s'explique en partie par la réduction ces dernières années des activités d'éducation du public dans la région du grand Toronto, où se trouvent plus de la moitié des membres de minorités raciales de la province.

À cet égard, il est intéressant de noter que, bien qu'ils représentent moins de 2 % de la population totale de l'Ontario, les membres des Premières Nations et les Autochtones formaient 4 % des répondants au sondage, soit une augmentation de 1 % par rapport à l'année dernière. Cela tient probablement au fait que de nombreux membres des Premières Nations et Autochtones habitent le nord de l'Ontario, région où les efforts d'éducation du public de l'ombudsman ont toujours été soutenus ces dernières années.

Ombudsman Ontario utilisera les résultats du sondage pour influencer l'exécution de ses programmes au cours de l'année qui vient, en particulier les efforts d'éducation et de sensibilisation du public.

PLAINTES À NOTRE ENDROIT

Le mécanisme permettant d'examiner les plaintes émanant de citoyens ou de fonctionnaires mécontents du traitement de leur dossier par le personnel d'Ombudsman Ontario est en place depuis maintenant quatre ans. Nous encourageons les gens à nous faire part de leurs doléances à notre endroit, comme source de rétroaction et pour nous aider à déterminer la façon dont nous pourrions améliorer nos services.

Lorsque nous recevons une plainte à notre endroit, le plaignant est tout d'abord invité à s'adresser directement à la personne visée. Si cela ne suffit pas à résoudre le problème, le supérieur de l'employé essaie de trouver une solution. Si la question n'est toujours pas réglée, le plaignant peut alors s'adresser à la directrice générale. Dans le cas d'une plainte mettant en cause la directrice générale, l'ombudsman confie l'affaire à l'un de ses conseillers juridiques, qui l'examine et détermine les mesures additionnelles qu'il est possible de prendre, s'il y a lieu, pour résoudre le problème.

Cette année, nous avons reçu 28 plaintes, en comparaison des 54 plaintes reçues l'année précédente. De ces plaintes, 19 concernaient l'issue de plaintes ou d'enquêtes. Dans cinq cas, la plainte concernait un retard dans les communications ou l'absence de contact de la part de nos préposés, tandis que, dans quatre autres cas, on se plaignait de la conduite du personnel.

Des 19 plaintes reçues au sujet de l'issue d'une plainte ou d'une enquête, nous en avons réglé six en informant les plaignants de la façon dont leur dossier avait été examiné. Dans cinq cas, nous avons fourni des explications sur notre processus de traitement des plaintes émanant de tierces personnes, et les dispositions relatives à la confidentialité contenues dans la *Loi sur l'ombudsman*. Quatre des plaintes concernaient notre examen de décisions au sujet de tribunaux administratifs. Compte tenu du rôle de l'ombudsman dans l'examen de ces décisions, notre bureau ne se prononce pas sur des cas et ne publie pas de décision prise au nom d'autrui, mais examine plutôt si le processus administratif suivi par un tribunal pour rendre une décision était équitable.

Aucune enquête plus poussée n'était justifiée dans le cas de deux des plaintes, à cause des circonstances entourant la plainte initiale. Dans le cas de l'une des plaintes concernant la décision de l'ombudsman, le plaignant a reçu une explication, en même temps que des excuses pour le temps mis à examiner le dossier. Dans un autre cas, on s'était plaint du fait que notre enquête n'avait pas pris en considération certains renseignements pertinents. Comme le plaignant détenait des renseignements supplémentaires qu'il voulait nous communiquer, l'ombudsman lui a demandé de fournir d'autres documents pour fins d'examen.

Nous avons reçu cinq plaintes au sujet d'un retard dans les communications ou de l'absence de contact de la part du personnel. L'ombudsman a rencontré l'un des plaignants et discuté avec lui de ses inquiétudes

au sujet de l'adéquation de notre enquête. Dans un autre cas, nous avons offert des excuses au plaignant pour notre retard et le fait que le personnel n'avait pas communiqué régulièrement avec lui; nous avons informé le plaignant du moment auquel nous prévoyions prendre une décision en rapport avec son dossier. Dans un cas où le plaignant alléguait qu'il y avait eu absence de contact de la part du personnel, nous avons constaté que le préposé avait essayé sans succès de joindre le plaignant par téléphone. Nous avons envoyé à celui-ci une lettre l'informant des efforts que nous avions faits pour communiquer avec lui et faisant le point sur l'état de son dossier. Une plaignante était mécontente du temps que nous avions mis à assigner son dossier à un enquêteur. Le gestionnaire lui a expliqué le processus d'assignation des dossiers à partir du registre des plaintes et l'a informée du moment auquel elle pouvait prévoir que son dossier serait assigné. La dernière plainte n'est toujours pas réglée, puisque le dossier est toujours ouvert et en cours d'examen par le gestionnaire.

Nous avons reçu quatre plaintes concernant la conduite du personnel et, dans chaque cas, on a demandé à l'employé concerné de régler les inquiétudes soulevées. En réponse à l'allégation de l'un des plaignants selon laquelle son dossier avait été fermé sans qu'un employé communique avec lui, nous nous sommes excusés, avons fourni les détails sur les démarches faites par le personnel en matière de communication et reconnu que nous aurions dû faire d'autres tentatives en vue de communiquer avec lui. Nous avons également offert nos excuses à un plaignant qui alléguait que le personnel avait fourni des renseignements à son sujet à un organisme du gouvernement provincial sans avoir obtenu son consentement.

Au cours de la présente année financière, nous évaluerons de nouveau le programme Plaintes à notre endroit afin de pouvoir renforcer notre mécanisme interne d'examen des plaintes.

ÉDUCATION ET SENSIBILISATION DU PUBLIC

Ombudsman Ontario a poursuivi ses efforts en vue de sensibiliser le public à l'existence de ses services en organisant divers événements et activités dans des collectivités à travers la province.

Voici quelques-uns des nombreux événements auxquels nous avons participé cette année :

- Championnat de labour international, à Guelph;
- Mayfest (événement qui a lieu chaque année à Toronto à l'intention des personnes malentendantes ou sourdes);
- Foire commerciale de l'île Manitoulin;
- Événements de la Journée internationale de la femme;
- Foire automnale des Six-Nations, à Ohsweken;
- Kermesse des jeunes, à London;
- Foire d'information pour personnes handicapées, à Gloucester;
- Événements de la Journée de fierté des lesbiennes et des gais, à Toronto;
- Conférence annuelle de l'Association canadienne des Francophones de l'Ontario

Nous avons également rencontré et fait des présentations à des groupes tels que :

- Les participants au Programme de démarrage des agentes et agents de correction, au centre de perfectionnement Bell Cairn du ministère des Services correctionnels;
- Les immigrants récents, au Centre francophone du Toronto métropolitain;
- Le personnel d'un centre pour personnes âgées, à Elliot Lake;
- Les membres d'une communauté des Premières Nations, à Wawa;
- Les participants au "Women Aware Program" à Elgin Middlesex;
- Les résidents d'un établissement pour jeunes de Sarnia;
- Le groupe des parents de Dryden.

Les membres du personnel ont également organisé des séances d'accueil dans toute la province, en particulier dans certaines parties du nord-est et du sud-ouest de l'Ontario. Depuis la fermeture des bureaux régionaux de Timmins, de North Bay, de Kenora et de Windsor à la suite de compressions budgétaires et de réductions de personnel, nous avons insisté de façon toute spéciale sur ces séances comme moyen de rejoindre les collectivités en cause.

La stabilisation des niveaux de personnel et de budget nous a permis de mettre la dernière main à des plans visant à renouveler les efforts d'éducation du public dans la région du grand Toronto au cours de la prochaine année financière. Les résultats d'un sondage mené auprès des plaignants en mai 1999 à la demande d'Ombudsman Ontario ont fait ressortir la nécessité d'effectuer ce genre de travail dans la région. Le sondage a révélé que, entre autres choses, la base des plaignants de l'ombudsman comportait un nombre restreint de personnes habitant la région du grand Toronto. Le sondage a également révélé que la représentation des plaignants habitant le nord de l'Ontario était proportionnellement plus élevée; dans cette région, les efforts d'éducation du public ont toujours été soutenus au cours des dernières années, ce qui laisse à penser qu'il existe un lien entre ces activités et les connaissances du public au sujet de nos services ainsi que l'accès à ceux-ci.

PERSONNEL D'OMBUDSMAN ONTARIO – MARS 2000

Ombudsman
Clare Lewis, c.r.

Adjointe administrative
Ingrid Lasrado

Directrice générale
Fiona Crean

Adjointe de direction
Rachel Olaso-Pezeshkian

Secrétaire administrative
Susan Mason

Equipes de règlement des plaintes

Chef	Chef	Chef	Chef
Alison Dantas	Sue Haslam	Duncan Newport	Alison Irons
Chef d'équipe	Chef d'équipe	Chef d'équipe	Chef d'équipe
Marc Despatie	Millicent Dixon	Tim Arkell	Mary Elizabeth Nugent
Secrétaire administrative	Secrétaire administrative	Secrétaire administrative	Secrétaire administrative
Betty Baker	Denise Salmon	Kamala Kirushna	Lourdes Legardo
Représentants de l'ombudsman	Représentants de l'ombudsman	Représentants de l'ombudsman	Représentants de l'ombudsman
Irene Buncel	Danielle Barbeau-Rodrigue	Michelle Amaral	Naomi Bambara
Mary Carl	Julie Bertrand	Robin Bosworth	Winsome Cain
Hannalie Ethier	Jean Dennie	Joane De Varennes	Sharon Fowler
Micheline Gagné	Lira Hugh	Amita Shunglu	Chakib El Hakmaoui
Pauline Gignac	Kim Morris	Laura Spiers	Anne Hart
Gabriella Trotta	Marie-Claire Muamba	Pam Young	Esla Hutchinson
Enquêteurs	Enquêteurs	Enquêteurs	George La Rosa
Gerry Carlino	Kwame Addo	Christine Angus-Jones	Lourine Lucas
Rosie Dear	Kathy Penfold	Calvin Blackwood	Beena Rajendra
Barbara Kiesecker	Elizabeth Weston	Mary Jane Fenton	Joe Semenciw
Saisie/analyse	Barbara Worthington	Anita Glasier	Enquêteurs
Eva Kalisz		Jim Nicholas	Barbara Hirst
Représentants à l'accueil			Matilda Presner
Alphonse Barikage			Cathy Rea
Zalina Deodat			Elizabeth Virc
Claire Giroux			
Marcel Grimard			
Nicole LeBlanc			
Roxana Olivera			
Johanne Safar			

Finances et Administration	Analyse des plaintes et systèmes d'information	Politiques, affaires juridiques et communications	Ressources humaines
Chef	Chef	Coordonnatrice des communications	Coordonnatrice
John Allan	Duncan Newport	Gene Long	Joyce Leonard
Adjointe administrative	Analystes des plaintes	Secrétaire administrative	Secrétaire administrative
Dora Gimenez-Dixon	Kwasi Frimpong	Dean Morra	Grace Domingo
Analyste vérification	Dianne King	Conseillères juridiques	
Judith Lee	Technicienne aux systèmes	Laura Pettigrew	
Représentant du service à la clientèle	Suzanne Bernier	Wendy Ray	
Wolfgang Schulz	Soutien des systèmes	Analyste	
Commis au traitement de textes	Jackie Correia	Lorraine Boucher	
Maureen Bourns	Soutien aux utilisateurs	Chef, stratégie des politiques et des programmes	
Jackie Holmes	Joyce Coolman	Juan Gomez	
		Conseiller en politiques	
		Michael Orr	
		Adjointe de direction	
		Sherrie Nicholson	

PLAINTES

"En 1999-2000, les statistiques révèlent qu'Ombudsman Ontario a reçu 22 720 plaintes et demandes de renseignements. Notre traitement des plaintes a connu cette année des améliorations positives dans un certain nombre de domaines."

- Statistiques des plaintes
- Plaintes par circonscription
- Plaintes selon l'organisme et l'issue
- Plaintes contre les Services correctionnels

STATISTIQUES DES PLAINTES

En 1999-2000, les statistiques révèlent qu'Ombudsman Ontario a reçu 22 720 plaintes et demandes de renseignements. Ce nombre représente une diminution de 22,8 % par rapport au total de 29 396 enregistré l'année précédente. Un certain nombre de facteurs ont contribué à cette diminution, notamment une lacune dans l'enregistrement des demandes de renseignements qui n'étaient pas du ressort de l'ombudsman. Au bout de la première année de fonctionnement d'un nouveau centre d'accès centralisé pour tous les appels entrants, à cause du changement complet du personnel du centre, les procédures standard de codage informatisé des appels liés au secteur privé, aux gouvernements fédéral et municipaux, et aux autres domaines de plaintes n'étant pas du ressort de l'ombudsman n'ont pas été suivies. Après qu'on ait repéré une lacune dans l'enregistrement des renvois, on a introduit des changements d'ordre administratif visant à garantir le contrôle précis de toutes les demandes de renseignements. On estime que 5 000 appels reçus au cours d'une période de six mois n'ont pas été codés correctement.

Il y a également eu diminution du nombre de plaintes concernant les domaines autres que le domaine correctionnel, laquelle a été annulée par une augmentation spectaculaire de près de 40 % des statistiques d'ordre correctionnel. La diminution du nombre de plaintes visant le gouvernement provincial peut être attribuée à l'incidence d'un programme d'éducation du public beaucoup plus petit, dont l'exécution a coïncidé avec la réduction des effectifs et la fermeture de quatre bureaux régionaux il y a deux ans. Il semblerait également que l'on reçoit moins de plaintes dans les domaines de programmes dans lesquels certains droits ont été sérieusement restreints ou entièrement éliminés. Par ailleurs, nous avons augmenté notre profil correctionnel et notre capacité de réagir aux plaintes émanant de détenus au moment où le système connaît des changements importants et où les détenus subissent le stress lié à ces changements.

Notre traitement des plaintes a connu cette année des améliorations positives dans un certain nombre de domaines. Dans le cas de la très grande partie de notre activité fondamentale — 75 % de près de 15 000 plaintes écrites relevant de notre compétence — les dossiers ont été fermés moins de 20 jours après la réception de la plainte, soit cinq jours de moins que l'année précédente. Cinquante pour cent des 15 000 plaintes reçues par écrit ont été réglées en moins de six jours et la moyenne générale du temps requis pour parvenir à un règlement a été de 18 jours. L'accent mis sur un règlement rapide donne des résultats positifs de diverses façons, puisque les plaignants sont assurés d'une intervention rapide dans la mesure du possible et chaque fois que les organismes gouvernementaux peuvent régler les griefs en suspens efficacement et au moment opportun.

Les plaintes exigeant une enquête officielle ont également été traitées plus rapidement cette année, le temps écoulé entre l'ouverture et la fermeture du dossier étant en moyenne de douze mois, soit un mois de moins que l'année dernière. En moyenne, ce temps incluait deux mois dans le registre des plaintes, où les dossiers sont conservés après un examen préliminaire avant d'être assignés au personnel chargé des enquêtes. Cette période d'attente, qui sert d'outil important de gestion de la charge de travail et permet de respecter des calendriers serrés durant le processus d'enquête, a été réduite de plus d'un mois par rapport à l'année précédente.

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS CLASSÉES EN 1999 - 2000

	Verbales			Écrites			Total		
	99-00	98-99	97-98	**99-00**	98-99	97-98	**99-00**	98-99	97-98
Organismes provinciaux	**879**	4 623	7 125	**13 366**	9 768	9 052	**14 245**	14 391	16 177
Organismes municipaux	**1 097**	2 248	1 951	**331**	236	331	**1 428**	2 484	2 282
Organismes fédéraux	**926**	1 607	1 687	**204**	174	207	**1 130**	1 781	1 894
Organismes privés et particuliers	**4 635**	7 853	7 571	**715**	546	600	**5 350**	8 399	8 171
Tribunaux	**300**	468	544	**124**	99	100	**424**	567	644
Autres	**91**	1 727	139	**52**	47	32	**143**	1 774	171
Total org. non prov.	**7 049**	13 903	11 892	**1 426**	1 102	1 270	**8 475**	15 005	13 162
Totaux	**7 928**	18 526	19 017	**14 792**	10 870	10 322	**22 720**	29 396	29 339

ISSUE DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS CLASSÉES EN 1999 - 2000

		Org. non provincial			Tous org. provinciaux			Gouvernement provincial – Ministère S.c.			Gouvernement provincial – Autre org. provincial		
		99-00	98-99	97-98	**99-00**	98-99	97-98	**99-00**	98-99	97-98	**99-00**	98-99	97-98
Verbale	Résolution facilitée / Réacheminement / Demande de renseignement	**7 022**	13 872	11 811	**867**	4 468	6 768	**29**	1 200	1 528	**838**	3 268	5 240
Verbale	Aucune action possible	**27**	31	81	**12**	155	357	**2**	137	261	**10**	18	96
Écrite	Enquête arrêtée par l'ombudsman				**1 473**	909	1 188	**995**	459	791	**478**	450	397
Écrite	Enquête arrêtée par le plaignant				**968**	826	448	**930**	773	328	**38**	53	120
Écrite	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur du plaignant				**158**	182	576	**85**	89	382	**73**	93	194
Écrite	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental				**54**	73	182	**0**	4	7	**54**	69	175
Écrite	Plainte résolue par l'ombudsman par un autre moyen				**89**	112	63	**81**	101	45	**8**	11	18
Écrite	Résolution facilitée / Réacheminement / Demande de renseignement	**1 393**	1 053	1 205	**10 264**	7 278	6 437	**4 107**	1 857	853	**6 157**	5 421	5 584
	Aucune action possible	**33**	53	65	**360**	388	158	**134**	169	38	**226**	219	120
	Total de tous les cas	**8 475**	15 009	13 162	**14 245**	14 391	16 177	**6 363**	4 789	4 233	**7 882**	9 602	11 944

GLOSSAIRE :

- **Plainte ou demande de renseignements – verbale :** Plainte ou demande de renseignements généralement reçue par téléphone.
- **Plainte ou demande de renseignements – écrite :** Plainte ou demande de renseignements faite au moyen d'une note ou d'une lettre et comportant la signature du plaignant.
- **Résolution facilitée/réacheminement/demande de renseignements :** Aide fournie pour résoudre un problème par une discussion, enquêtes informelles menées auprès de l'organisation concernée, échanges d'informations ou autres méthodes concrètes de règlement; en fournissant le nom et le numéro de téléphone de l'organisation appropriée; ou en appelant l'organisation afin de confirmer sa compétence dans le dossier et de faire une demande de renseignements.
- **Aucune action possible :** Aucune aide fournie pour l'une des raisons suivantes : il est difficile de bien définir le problème; l'information fournie ne nécessite pas l'intervention de l'ombudsman; la plainte est faite de façon anonyme, ou elle dépasse notre capacité de faciliter un règlement.
- **Enquête arrêtée par l'ombudsman ou le plaignant :** L'enquête est arrêtée pour l'une des raisons suivantes : des renseignements supplémentaires rendent l'enquête en cours inutile; l'organisme a pris des dispositions pour résoudre immédiatement le problème; l'ombudsman a déjà enquêté sur ce cas; ou le plaignant ne veut pas aller plus loin pour divers motifs.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur du plaignant :** La plainte est appuyée en faveur du plaignant.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental :** Le bien-fondé de la plainte n'a pas été établi. Dans certains cas, l'ombudsman a recommandé à l'organisme gouvernemental d'effectuer des modifications à ses politiques ou systèmes actuels.
- **Plainte résolue par d'autres méthodes :** La plainte est résolue par une intervention minimale de l'ombudsman.

VOICI PAR ORDRE DE FRÉQUENCE LES TYPES LES PLUS COURANTS DE PLAINTES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE D'OMBUDSMAN ONTARIO ET AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE CETTE ANNÉE :

	Types de plaintes	Rang l'année précédente
1	Interprétation fausse ou non raisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves	1
2	Effets néfastes ou discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe	2
3	Communication inadéquate avec un plaignant	8
4	Tenue d'une enquête insuffisante ou non pertinente	4
5	Manque d'un organisme gouvernemental de suivre ses propres processus, politiques et lignes directrices ou de les appliquer de manière uniforme	3
6	Raisons insuffisantes ou absence de raison pour justifier une décision	6
7	Refus d'un service	5
8	Délai injustifié	7
9	Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion, mauvaise foi	11
10	Non-tenue de dossiers adéquats	12
11	Autres	13
12	Imposition d'un règlement inéquitable; coercition	9
13	Non-fourniture d'un préavis suffisant ou adéquat	10
14	Absence de contrôle ou de gestion d'un service relevant de l'organisme gouvernemental	14

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ÉCRITES PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE

CIRCONSCRIPTION	Total
Algoma - Manitoulin	272
Tout l'Ontario - Général	6
Barrie - Simcoe - Bradford	346
Plages - East York	49
Bramalea - Gore - Malton - Springdale	41
Brampton Centre	222
Brampton Ouest - Mississauga	54
Brant	248
Broadview - Greenwood	392
Bruce - Grey	171
Burlington	41
Cambridge	147
Carleton - Gloucester	326
Chatham - Kent - Essex	174
Davenport	37
Don Valley Est	36
Don Valley Ouest	38
Dufferin - Peel - Wellington - Grey	73
Durham	46
Eglinton - Lawrence	33
Elgin - Middlesex - London	311
Erie - Lincoln	59
Essex	72
Etobicoke - Lakeshore	205
Etobicoke Centre	22
Etobicoke Nord	648
Glengarry - Prescott - Russell	72
Guelph - Wellington	547
Haldimand - Norfolk - Brant	99
Haliburton - Victoria - Brock	576
Halton	431
Hamilton Est	58
Hamilton Grande région	4
Hamilton Mountain	51
Hamilton Ouest	449
Hastings - Frontenac - Lennox and Addington	328
Huron - Bruce	107
Kenora - Rainy River	255
Kingston et les Iles	122
Kitchener - Waterloo	62
Kitchener Centre	59
Kitchener Grande région	7
Lambton - Kent - Middlesex	112
Lanark - Carleton	77
Leeds - Grenville	357
London - Fanshawe	111
London Grande région	11
London Nord Centre	125
London Ouest	98
Markham	27
Mississauga Centre	37
Mississauga Grande région	7
Mississauga Est	45
Mississauga Sud	45
Nepean - Carleton	55
Niagara Centre	245
Niagara Falls	51
Nickel Belt	102
Nipissing	235
Northumberland	89
Oak Ridges	47
Oakville	55
Oshawa	63
Ottawa - Centre	87
Ottawa - Sud	59
Ottawa - Vanier	71
Ottawa - Ouest-Nepean	97
Ottawa Grande région	11
Hors province / Étranger	279
Oxford	92
Parkdale - High Park	72
Parry Sound - Muskoka	173
Perth - Middlesex	89
Peterborough	158
Pickering - Ajax - Uxbridge	44
Prince Edward - Hastings	65
Renfrew - Nipissing - Pembroke	103
Sarnia - Lambton	200
Sault-Ste-Marie	586
Scarborough - Agincourt	24
Scarborough - Rouge River	18
Scarborough Centre	34
Scarborough Est	55
Scarborough Sud-Ouest	309
Simcoe - Grey	73
Simcoe Nord	130
St. Catharines	70
St. Paul's	69
Stoney Creek	43
Stormont - Dundas - Charlottenburgh	149
Sudbury	361
Thornhill	45
Thunder Bay - Atikokan	118
Thunder Bay - Supérieur Nord	203
Thunder Bay Grande région	14
Timiskaming - Cochrane	286
Timmins - Baie James	159
Toronto Centre - Rosedale	144
Toronto Grande région	38
Trinity - Spadina	57
Inconnue	109
Vaughan - King - Aurora	53
Waterloo - Wellington	32
Wentworth - Burlington	38
Whitby - Ajax	162
Willowdale	41
Windsor - St. Clair	82
Windsor Grande région	9
Windsor Ouest	233
York Centre	48
York Nord	38
York Sud — Weston	38
York Ouest	33

ISSUE DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ÉCRITES CONCERNANT DES ORGANISMES PROVINCIAUX

ORGANISME	Règlement de la plainte par l'ombudsman en faveur				Enquête arrêtée		Règlement facilité / Réacheminement ou demande de renseignements	Aucune action possible	Total
	du plaignant	de l'org. prov.	de l'org. prov. avec suggest.	par d'autres moyens	par le plaignant	par l'ombudsman			
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DE GESTION									
Secrétariat du conseil de gestion		1				2	11	2	16
Société des loteries et des jeux de l'Ontario	2					1	14	1	18
Commission des régimes de retraite de l'Ontario							10		10
Société immobilière de l'Ontario						3	16	2	21
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES AUTOCHTONES									
Affaires autochtones – autres							3		3
MINISTRE DÉLÉGUÉE À LA CONDITION FÉMININE									
Condition féminine – autres							1		1
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES									
Agricorp							1		1
Commission de révision des enregistrements et des permis agricoles							1		1
Commission ontarienne de la commercialisation du poulet							1		1
Commission d'appel des remises fiscales aux exploitations agricoles							1		1
Commission de drainage de l'Ontario						2	1		3
Agriculture, alimentation et affaires rurales — autres						6	12		18
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES, DE LA CULTURE ET DES LOISIRS									
Société de développement de l'industrie cinématographique ontarienne							1		1
Fondation du patrimoine ontarien						1	1		2
Commission ontarienne des droits de la personne		1	2		2	50	130	11	196
Conseil d'administration du musée royal de l'Ontario		1				1	2		4
Affaires civiques, culture et loisirs – autres						1	6		7
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET COMMUNAUTAIRES									
Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions							4	1	5
Foyer d'observation et de détention arrell pour enfants							1		1
Établissements milieu ouvert pour jeunes contrevenants – autres							3		3
Établissements milieu fermé pour jeunes contrevenants – autres							4		4
Direction des services aux personnes ayant un handicap de développement		2	4			3	2		11
Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées						1	25	1	27
Prestations familiales			2			7	85		94
Conseil médical consultatif (prestations familiales)							1		1
Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille							2		2
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	3				1	10	653	18	685
Centre d'observation et de détention d'Ottawa							1		1
Centre régional Rideau					1	2	6		9
Commission de révision de l'aide sociale	3	1				10	38	2	54
Tribunal de l'aide sociale	1				2	3	99	5	110
Centre régional du sud-ouest							1		1
École St. John's							1		1
Services sociaux et communautaires - autres	1	7		1		11	129	8	157
MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DU COMMERCE									
Commission de l'alcool et des jeux de l'Ontario					1	2	22		25
Conseil des services funéraires							1		1
Division des pratiques commerciales							2		2
Commission d'appel des enregistrements commerciaux					1	4	1	1	7
Régie des alcools de l'Ontario							8		8
Commission des courses de l'Ontario							2		2
Registraire général						1	35		36
Consommation et commerce – autres	1					10	29	2	42
MINISTÈRE DES SERVICES CORRECTIONNELS									
Centres correctionnels	25			16	195	230	1 105	30	1 601
Centres de détention	22			23	310	407	1 597	55	2 414
Prisons	29			36	340	295	1 126	43	1 869
Centres de traitement	3			1	8	18	83	3	116
Centres pour jeunes contrevenants	2			4	50	27	75		158
Établissements milieu ouvert pour jeunes contrevenants – autres				1	22	9	45	1	78
Établissements milieu fermé pour jeunes contrevenants – autres					3	1	7		11
Services correctionnels – autres	4				2	8	69	2	85
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE									
Développement économique et commerce – autres	1	1	1			8	49	2	62
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION									
Éducation – autres						1	26		27
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE, DES SCIENCES ET DE LA TECHNOLOGIE									
Ontario Hydro	3					3	57	5	68
Énergie, sciences et technologie – autres							4		4
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT									
Commission des évaluations environnementales							1		1
Environnement – autres		1				8	53	4	66
MINISTÈRE DES FINANCES									
Commission des services financiers de l'Ontario					1	6	15		22
Droits de cession immobilière							7		7
Fond d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles							1		1
Commission des assurances de l'Ontario		1				1	11		13
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario							3		3
Commission des régimes de retraites de l'Ontario							3		3
Programme d'évaluation foncière							9		9
Taxe de vente au détail	2					2	15	1	20
Finances – autres				1	1	5	54	5	66

ISSUE DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ÉCRITES CONCERNANT DES ORGANISMES PROVINCIAUX (CONTINUÉ)

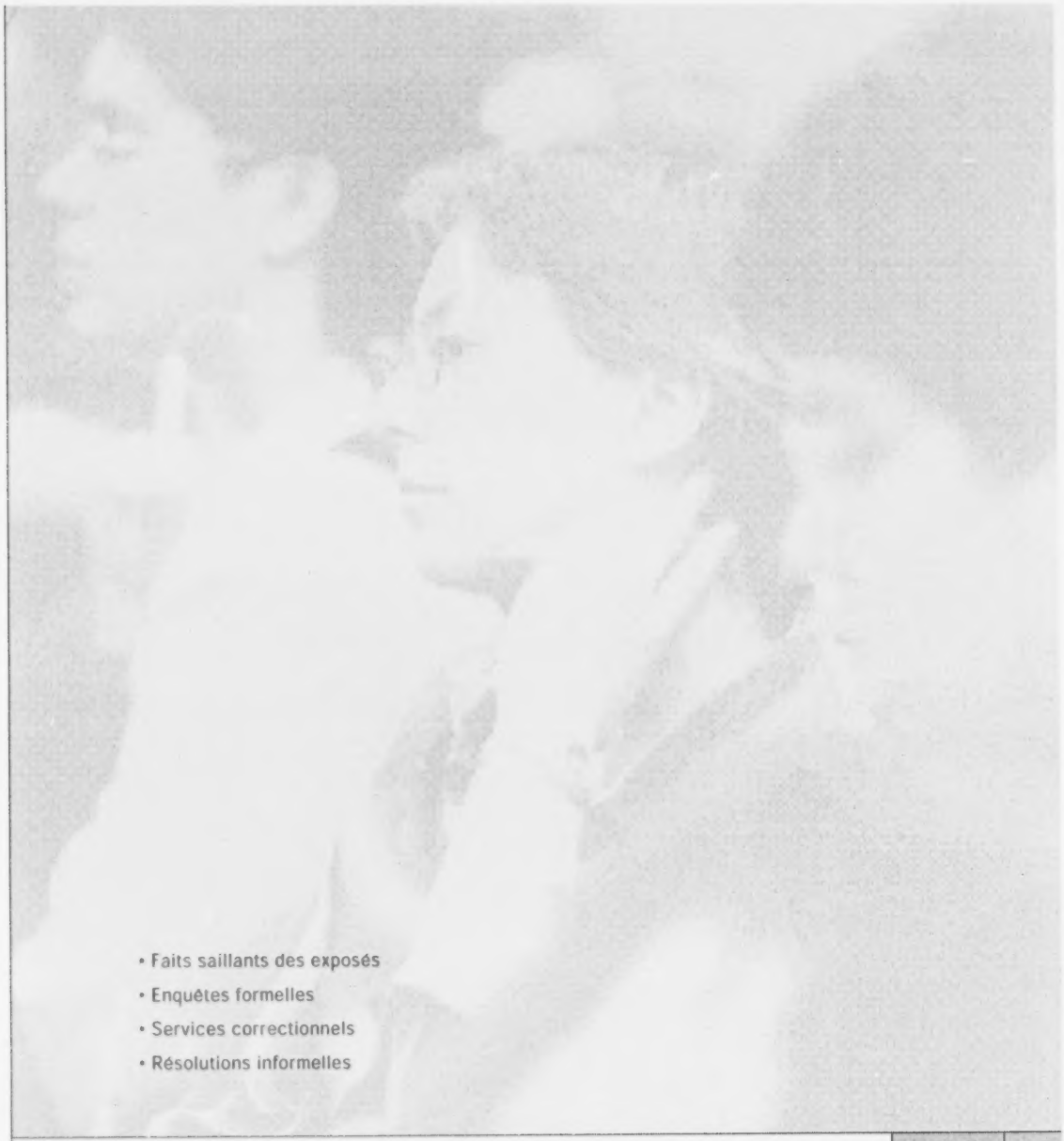
ORGANISME	Règlement de la plainte par l'ombudsman en faveur				Enquête arrêtée		Règlement facilité / Recherchement ou demande de renseignements	Aucune Action possible	Total
	du plaignant	de l'org. prov.	de l'org. prov. avec suggest.	par d'autres moyens	par le plaignant	par l'ombudsman			
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE									
Programme / direction des appareils et accessoires fonctionnels	1					2	11		14
Conseil des professions de la santé	1					15	16	8	40
Commission d'appel des services de santé							8		8
Commission d'appel des hôpitaux						1			1
Direction des soins de longue durée						2	1		3
Centres de santé mentale							27	2	29
Hôpitaux psychiatriques – autres				1		2	80	4	87
Subventions aux résidents du nord de l'Ontario – transport à des fins médicales						1	29		30
Programme de médicaments gratuits de l'Ontario							3		3
La protection-santé de l'Ontario						3	90	2	95
Défenseurs des droits des malades psychiatriques						1	16		17
Commissions de révision psychiatrique							1		1
Programme de médicaments Trillium							54	1	55
Santé et soins de longue durée – autres	2				2	14	153	9	180
MINISTÈRE DU TRAVAIL									
Direction des pratiques d'emploi	4	2	2		1	7	46		62
Commission de règlement des griefs						2	4		6
Bureau des conseillers des travailleurs						1	21		22
Commission des relations de travail de l'Ontario					2	9	33	1	45
Commission des griefs de la fonction publique					2	1	3		6
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	3	6		1	2	59	145	12	228
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	4		1		2	10	894	17	928
Travail – autres	2					9	50	2	63
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT									
Commission du code du bâtiment					1		1		2
Commissions locales de logement						6	84	7	97
Arbitre des clôtures de bornage	1					2			3
Société de logement de l'Ontario							3		3
Société d'hypothèques de l'Ontario							3		3
Commission des affaires municipales de l'Ontario						12	18	4	34
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario							6		6
Tribunal du logement de l'Ontario					1	5	73	6	85
Programmes de contrôle des loyers						8	5		13
Commission de révision des loyers		4			3		1		8
Affaires municipales et logement – autres		1				4	30	3	38
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES									
Comité consultatif d'attribution en matière de chasse à l'orignal							1		1
Conseil des parcs provinciaux							1		1
Richesses naturelles - autres		4	2		2	22	73	6	109
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES									
Commission de transport Ontario north land							2		2
Développement du nord et mines - autres					1		4		5
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL									
Commission de révision de l'évaluation foncière						6	22	2	30
Avocats des enfants						1	11	1	13
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	1					4	28	1	34
Procureurs de la couronne							10	1	11
Bureau des obligations familiales	24			1	1	40	1 368	17	1 451
Aide juridique Ontario	1			1		2	48		52
Tuteur et curateur public	1		1	1		6	86	2	97
Procureur général - autres	2					3	61	5	71
MINISTÈRE DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL									
Commission d'étude des soins aux animaux							1		1
Bureau des coroners						1	6		7
Bureau du commissaire des incendies						1	2		3
Commission ontarienne des libérations conditionnelles					1	5	33		39
Commission civile des services policiers de l'Ontario (autrefois la CPO)							9		9
Police provinciale de l'Ontario	1	1				2	19		23
Services de probation et de libération conditionnelle				1		2	10	2	15
Solliciteur général - autres	1				3	2	15	3	24
MINISTÈRE DU TOURISME									
Société du palais des congrès du Toronto métropolitain							1		1
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS									
Collèges d'arts appliqués et de technologie		1	2			1	27	3	34
Conseil ontarien des affaires collégiales							1		1
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	4					9	135	2	150
Formation et collèges et universités - autres							7		7
MINISTÈRE DES TRANSPORTS									
Commission d'appel des suspensions de permis						1	21		22
Régie des transports en commun de la région de Toronto							1		1
Transports - autres	3	2			2	16	504	16	543
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO - AUTRES									
Bureau du conseil des ministres							10		10
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée - autres							7		7
Bureaux de la législature - autres							12	2	14
Bureau du lieutenant-gouverneur							1		1
Cabinet du premier ministre et bureau du conseil des ministres							1		1
Gouvernement de l'Ontario - autres						1	10	3	14

PLAINTES ET DEMANDES VERBALES ET ÉCRITES CONCERNANT LE MINISTÈRE DES SERVICES CORRECTIONNELS*

PAR SUJET	99-00	98-99	97-98
Soins de santé - adéquation	1 217	856	608
Conduite du personnel	655	410	383
Administration en général	535	576	210
Classification ou transfèrement au sein du système provincial	462	303	398
Conditions de vie	447	425	195
Cantine	403	78	267
Conditions de vie - nourriture / régime alimentaire	390	297	167
Biens personnels du détenu	296	170	139
Inconduite du détenu - délivrance / adjudication	275	124	162
Sorties dans la cour	215	144	65
Conditions de vie - isolement	195	103	50
Isolement préventif	180	109	146
Aucune réponse à une requête	177	126	138
Conditions de vie - taille des vêtements, état, etc.	173	122	46
Disponibilité ou utilisation du téléphone	165	61	59
Soins dentaires	162	126	109
Politique ou procédure	148	66	63
Ordonnance refusée	143	79	146
Correspondance	141	89	110
Compte fiduciaire du détenu	132	73	44
Discipline institutionnelle, sauf inconduite du détenu	125	52	35
Conditions de vie - chauffage, ventilation, climatisation	118	58	41
Besoins spéciaux / unité de traitement	116		
Allégation d'usage de force excessive	111	77	45
Conditions de vie - surpeuplement	111	57	38
Classification - autres	95	62	134
Décisions relatives aux programmes discrétionnaires, accès aux programmes	95	29	88
Permis d'absence temporaire	95	75	112
Refus de l'accès à l'ombudsman (lettre ou téléphone)	71	33	11
Perte de la réduction méritée de la peine - isolement disciplinaire	67	57	57
Fouilles	66	29	22
Privilèges de visite	65	34	40
Dispute entre détenus, agression par un détenu	58	20	22
Soins de santé mentale	55	44	35
Traitement à la méthadone	54	49	1

PAR SUJET	99-00	98-99	97-98
Isolement protecteur	50	13	12
Régime alimentaire pour raisons médicales	49	29	51
Régime alimentaire pour raisons religieuses ou par choix personnel	49	44	32
Peine discontinue	47	14	17
Conditions de vie - usage du tabac	38	32	15
Incarcération, calcul de la peine	37	38	52
Lunettes, soins oculaires	36	35	20
Conditions de vie - propreté, hygiène, assainissement	35		
Prélibération	34	16	30
Libération conditionnelle - services communautaires/PPO	32	56	56
Charte des droits, droits de la personne	31	24	24
Conditions de vie - surveillance par l'immigration	25	20	26
Demande ou refus d'une demande d'appareil ou d'aide médicale	17	26	42
Isolement pour raisons médicales	16	15	14
Huissiers	15	7	3
Transfèrement - établissement fédéral	15	10	10
Surveillance électronique	14	10	4
Conditions de vie - temps passé en cellule	14		
Allégation de représailles après avoir communiqué avec l'ombudsman	13	1	0
Probation	13	5	10
Repas au tribunal	11	8	2
Guide des établissements	10	2	0
Sida, hépatite	8	2	6
Services en français	8	1	5
Accès à l'information / protection de la vie privée	5	9	21
Garde en milieu ouvert	5	2	3
Plainte de racisme	2		
Accès aux services (technologie) - télescripteur	1	5	0
Décès d'un détenu en détention	1	0	0
Restructuration	1	8	0
Garde en milieu fermé	1	2	6
Commission de révision des placements sous garde - jeunes contrevenants - voies d'appel	0	3	1
Résident d'une unité de traitement ou de soins spéciaux	0	15	7
Refus d'un deuxième avis médical	0	7	7

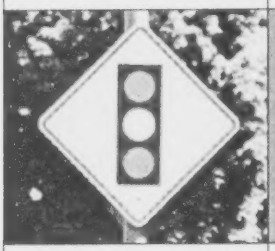
* Comme certaines plaintes peuvent se retrouver dans plusieurs catégories, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total de plaintes.



- Faits saillants des exposés
- Enquêtes formelles
- Services correctionnels
- Résolutions informelles

EXPOSÉS DE CAS

Chaque année dans son Rapport annuel, l'ombudsman présente un certain nombre de brefs exposés de cas pour illustrer de façon concrète le type de travail accompli sur une base quotidienne.



FAITS SAILLANTS DES EXPOSÉS

Ces exposés, qui ont été rédigés par notre personnel, constituent un échantillon de cas représentatifs. Les noms des auteurs des plaintes ont été gardés confidentiels. La première partie contient les points saillants des exposés de cas pour l'année 1999-2000.

LES PLAINTES AU SUJET D'UNE AUTOROUTE PORTENT SURTOUT SUR LA RESPONSABILISATION

Après avoir reçu de nombreuses plaintes au sujet de la validation et de la délivrance de permis de véhicules par le ministère des Transports, l'ombudsman a mené de son propre chef une enquête sur l'administration par le Ministère des articles de la *Loi sur l'autoroute 407* qui traitent de la perception de péages et de droits. Au cours de l'enquête, on a pris en considération les pratiques du Ministère relativement aux permis de véhicules ainsi que son rôle et ses procédures de contrôle des mécanismes de règlement des différends prévus dans la Loi. On a interrogé des fonctionnaires du Ministère et procédé à l'examen de la loi et de l'accord de concession et de bail foncier relatif à l'autoroute 407.

Dans une lettre adressée au sous-ministre des Transports, l'ombudsman a déclaré qu'il ne pousserait pas son enquête plus loin parce que la pratique qui consistait à refuser l'immatriculation des véhicules dont le propriétaire n'avait pas payé certains péages, source de plaintes récurrentes, avait été suspendue. La lettre mentionnait que, même si le Ministère n'est pas tenu de contrôler quelque aspect que ce soit du service à la clientèle offert par le propriétaire de l'autoroute en vertu de la Loi, il avait fait des démarches auprès de l'entreprise pour régler le problème du service à la clientèle, ce qui avait entraîné une diminution importante du nombre de plaintes.

L'enquête a révélé que les avis envoyés aux usagers de l'autoroute 407 ne contenaient aucune information les avisant de leur droit d'accès au processus de règlement des différends prévu par la Loi. Le Ministère a informé l'ombudsman qu'il était en train de corriger cette omission et que 80 000 particuliers qui avaient réglé un compte en souffrance afin de renouveler leur immatriculation auraient désormais la possibilité de recourir au processus de règlement des différends. Cent dix mille autres détenteurs de plaques à qui on avait refusé une nouvelle vignette ne seraient pas obligés de régler leur compte pour renouveler leur immatriculation. Le Ministère a également fait adopter un règlement prévoyant des mesures de responsabilisation et d'observation relativement à la perception des péages, notamment la nomination d'un vérificateur indépendant approuvé par lui.

Même si le Ministère avait participé à diverses étapes de la planification et de l'exécution de la privatisation de l'autoroute 407, c'est un autre organisme gouvernemental qui avait dirigé le processus. L'ombudsman a suggéré qu'il était malheureux que ni la loi ni l'accord de concession et de bail foncier n'aient pas contenu au départ de mécanisme de responsabilisation concernant la perception des péages et l'observation. En fermant l'enquête, l'ombudsman a félicité le Ministère pour avoir réagi rapidement aux plaintes, et recommandé que les leçons tirées de ce cas soient partagées avec les autres organismes de services publics mêlés à des initiatives de privatisation semblables, ce qui permettrait de s'assurer que les partenaires du secteur privé agissent de façon équitable envers le public.

RÈGLEMENT DE QUATRE RAPPORTS FINALS

En avril 1999, l'ombudsman a présenté quatre rapports d'enquête finals à l'Assemblée législative. Les conclusions et les recommandations contenues dans les rapports n'étaient pas acceptées par les organismes gouvernementaux mis en cause. La pratique normale dans un tel cas consiste à référer le rapport à un comité permanent de l'Assemblée législative, qui tient une audience publique. Lorsque Clare Lewis est entré en fonction à titre d'ombudsman en février 2000, l'Assemblée législative n'avait toujours pas abordé les rapports et il a procédé à leur examen avec chacun des organismes pour tenter de régler les problèmes soulevés dans les documents. Une fois l'examen terminé, l'ombudsman a écrit au président du Comité permanent de l'Assemblée législative pour l'informer qu'il retirait les quatre rapports finals.

Les rapports concernaient le cas de madame P et de la Commission ontarienne des droits de la personne, et trois enquêtes sur la prestation de services, mettant en cause : la Commission ontarienne des droits de la personne; le Bureau des obligations familiales du ministère du Procureur général; le Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions du ministère des Services sociaux et communautaires.

L'ombudsman a fait part des résultats suivants :

Madame P et la Commission ontarienne des droits de la personne. L'ombudsman a réussi à régler la question. La Commission a accepté de présenter des excuses à madame P pour les erreurs administratives qu'elle avait commises dans le traitement de son cas et lui a offert un montant de 2 250 $ à titre de dédommagement.

Enquête sur l'opportunité des recherches de parents naturels effectuées par le ministère des Services sociaux et communautaires. L'ombudsman a fait savoir que le Ministère avait réagi positivement aux recommandations contenues dans le rapport final et affecté un montant supplémentaire de 2,4 millions de dollars au programme. Cette somme permettra d'embaucher du personnel supplémentaire et d'atteindre l'objectif qui consiste à éliminer la liste d'attente du programme en moins de 18 mois.

Enquête sur le traitement du nombre de cas par le Bureau des obligations familiales. L'ombudsman a déclaré qu'il ne servirait à rien de référer le rapport au Comité permanent à cause du temps écoulé depuis sa rédaction. Il a mentionné que le ministère du Procureur général avait affecté plus de ressources au programme, tenant en partie compte des recommandations formulées dans le rapport. Il a promis de demeurer vigilant et de surveiller les problèmes soulevés dans le rapport en enquêtant sur les plaintes qu'il recevra.

Enquête sur l'opportunité du processus d'enquête de la Commission ontarienne des droits de la personne. L'ombudsman a déclaré qu'il ne servirait à rien de référer le rapport parce que les données statistiques et les autres renseignements qu'il contient ne représentent pas le portrait actuel des activités de la Commission. Il a promis de demeurer vigilant et de s'attaquer aux problèmes soulevés dans le rapport en enquêtant sur les plaintes qu'il recevra.

On peut trouver le résumé des rapports sur le site Web d'Ombudsman Ontario.

INITIATIVES EN COURS POUR REVISER LA POLITIQUE CORRECTIONNELLE RELATIVE À L'USAGE DE LA FORCE

En 1998, en réaction au nombre important de détenus des établissements correctionnels provinciaux qui se plaignaient de l'usage de force excessive par le personnel de correction, l'ombudsman a, de sa propre initiative, amorcé une enquête pour déterminer si les établissements correctionnels respectaient les politiques et procédures du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels relativement à l'usage de la force. Durant l'enquête, des membres de la haute direction de quatre établissements correctionnels ont été interrogés et on a fait enquête sur les cas particuliers de trois détenus qui avaient allégué qu'on avait fait usage de force excessive dans trois autres établissements.

On a examiné divers aspects de l'usage de la force par le Ministère et des politiques connexes de celui-ci, notamment celle relative à l'utilisation de matériel de contrôle de la sécurité tel que le Mace, les boucliers protecteurs convexes et concaves, les menottes et les vêtements de sécurité. On a également examiné les rapports rédigés par le personnel de correction lors de la documentation d'incidents ayant entraîné l'usage de la force, pour déterminer s'ils satisfaisaient aux exigences du Ministère.

Dans une des plaintes déposées à la suite d'un incident survenu dans une petite prison du nord de la province, un détenu des Premières Nations a allégué que plusieurs agents de correction avaient fait usage de force excessive au moment de l'immobiliser et de l'amener dans une unité d'isolement. Il nous a fait savoir qu'il avait subi quelques blessures mineures durant l'altercation; il a aussi prétendu qu'on l'avait piétiné et qu'il avait eu de la difficulté à respirer pendant qu'on l'immobilisait. Durant l'examen de l'incident par l'ombudsman, il est devenu évident que, comme l'établissement n'avait pas respecté les politiques et procédures pertinentes du Ministère lors de l'incident, il était impossible de déterminer l'ampleur de la force utilisée dans ce cas. Par exemple, bien que la politique exige que l'on prenne des photographies de toute blessure subie par un détenu, on n'a pris aucune photo du détenu avant que le personnel de l'ombudsman n'avise l'établissement qu'il manquait cet élément probant. À ce moment-là, l'incident remontait à plusieurs jours et les photos prises alors ne permettaient pas d'attribuer les signes de blessure directement à l'usage de la force. De plus, un certain nombre d'employés ayant participé à l'incident n'avait pas rédigé de rapport à temps et les descriptions de l'incident n'étaient pas suffisamment détaillées pour être considérées conformes aux exigences de la politique du Ministère. Tout le personnel en cause dans ces exemples de non-respect de la politique avait reçu récemment du Ministère une formation sur l'usage de la force.

Dans un deuxième cas, celui-ci mettant en cause l'utilisation de Mace contre un détenu d'un centre de détention du sud-ouest de l'Ontario, on a déterminé que le gestionnaire de l'exploitation qui avait fait usage du produit chimique n'avait pas reçu la formation requise par le Ministère pour avoir le droit d'utiliser ce mode de contention chimique. Bien que l'ombudsman n'ait pas trouvé qu'on avait fait usage de force excessive pour immobiliser le détenu, il a recensé des fautes de procédure semblables à celles que l'on retrouve dans le cas de l'usage de force. L'ombudsman a avisé le Ministère de ses inquiétudes suscitées par l'enquête, pour ce qui est de l'adéquation de la formation sur l'utilisation d'armes chimiques.

Dans le troisième cas examiné par l'ombudsman, il a été déterminé que la direction de la prison du centre de l'Ontario où l'incident avait eu lieu avait mené sa propre enquête interne et qu'un membre du personnel avait fait l'objet d'une mesure disciplinaire. L'examen de l'incident par l'ombudsman a donc porté surtout sur la perte manifeste dans les dossiers du Ministère d'un certain nombre de documents requis par la politique de celui-ci sur l'usage de la force. Après que le personnel de l'ombudsman ent fait des demandes de renseignements répétées réparties sur plusieurs mois, on a trouvé des exemplaires des documents manquants, qui conte-

naient la description de l'incident par le personnel de l'établissement.

À la suite de l'enquête sur les trois plaintes et d'autres sujets de préoccupations, l'ombudsman a présenté un rapport provisoire au Ministère, dans lequel il formulait un certain nombre de recommandations : que le Ministère prenne immédiatement des mesures pour faire respecter sa politique sur l'usage de la force et les politiques connexes; que le Ministère fasse savoir clairement à son personnel qu'il lui incombe de prendre des photographies à la suite d'incidents au cours desquels des personnes sont blessées; que le rôle du coordonnateur de la lutte contre le racisme du Ministère soit clarifié pour tout le personnel des établissements; et que le Ministère prenne des mesures pour s'assurer que tous les employés reçoivent une formation continue adéquate sur l'usage de la force et du matériel de contrôle de la sécurité, et sur les politiques et procédures connexes du Ministère.

Le Ministère a répondu en informant l'ombudsman d'un certain nombre d'initiatives qu'il mettait en branle pour donner suite aux recommandations mentionnées plus haut. Parmi ces mesures, on retrouve : l'introduction d'une liste de contrôle de l'usage de la force, qui permettra aux gestionnaires d'établissements de s'assurer que toutes les modalités d'application sont respectées; l'amélioration des programmes de formation actuels; la mise au point d'un mécanisme d'évaluation de la formation. Le Ministère a fait savoir qu'il était en train de réviser sa politique sur l'usage de la force, et les politiques connexes, et qu'il distribuera dans tous les établissements une trousse d'information sur les modalités de respect et d'application des politiques. Il est également en train de réviser les exigences relatives à la prise de photographies et mettra en application une pratique selon laquelle on devra prendre des photos le plus tôt possible après un incident au cours duquel des personnes ont subi des blessures. Le Ministère a également avisé l'ombudsman des mesures qu'il est en train de prendre pour s'assurer que le rôle du coordonnateur de la lutte contre la racisme est mieux intégré et mieux compris dans tous les établissements correctionnels.

Il était également évident tout au long de l'enquête et à partir des renseignements obtenus au cours d'autres entrevues menés par le personnel de l'ombudsman que le rôle du coordonnateur de la lutte contre le racisme du Ministère n'avait pas été suffisamment intégré et clarifié dans tout l'organisme. Les procédures relatives au signalement d'incidents mettant en cause des détenus de minorités raciales n'étaient donc pas bien connues ou bien comprises par le personnel des établissements correctionnels du Ministère.

LES PRATIQUES EN MATIÈRE D'ISOLEMENT MANQUENT DE COHÉRENCE

L'ombudsman a reçu un grand nombre de plaintes de personnes détenues dans des unités d'isolement pour des raisons administratives, médicales et de protection à un certain nombre d'établissements correctionnels provinciaux. Les détenus prétendaient que les conditions de vie étaient médiocres et peu hygiéniques et qu'on leur refusait certains droits, tels que celui de faire de l'exercice tous les jours, de prendre une douche régulièrement et d'avoir accès à des produits d'hygiène personnelle. Dans un certain nombre de cas, il semblait que les politiques du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels n'étaient pas suivies par certains établissements, dans lesquels certains détenus n'étaient pas examinés par le personnel responsable des soins de santé au moment de leur admission ou de leur sortie de l'unité d'isolement. En réponse à ces plaintes, l'ombudsman a amorcé de sa propre initiative une enquête au cours de laquelle quatre établissements distincts ont été visités.

L'enquête a confirmé que la politique du Ministère reconnaissait généralement l'importance d'assurer un environnement correctionnel sans cruauté et la nécessité de fournir aux détenus l'accès à des installations d'hygiène personnelle et l'occasion de faire de l'exercice en plein air. La politique du Ministère insiste également sur la nécessité d'une bonne tenue de dossiers, surtout dans les unités d'isolement. Le Ministère a informé l'ombudsman dès le début de l'enquête que les consignes à l'intention des établissements visent à servir de lignes directrices relativement à la façon dont le personnel doit appliquer la politique du Ministère. L'examen des consignes de trois des quatre établissements visités durant l'enquête a toutefois révélé que cette politique n'était pas appliquée.

L'état des documents examinés était tel qu'il était impossible de vérifier si les détenus en isolement administratif avaient droit à des douches et à de l'exercice quotidien ou avaient accès à des produits d'hygiène personnelle. En outre, la tenue des dossiers d'isolement n'était pas conforme à la politique du Ministère et ceux-ci étaient souvent incomplets, incohérents et dans certains cas, illisibles. On a également recensé des manques d'homogénéité dans toutes les installations examinées. À certains endroits, par exemple, on permet aux détenus de porter des chaussures pendant qu'ils sont dans l'unité d'isolement ou de conserver des biens personnels qui se trouvent dans leur cellule; à d'autres établissements, ce genre de permission n'existe pas. Dans certains cas, les établissements violaient manifestement la politique exigeant que les détenus soient vus par le personnel de soins de santé au moment de leur admission dans l'unité d'isolement ou lorsqu'ils en sont libérés. Il est également devenu évident qu'il n'y avait aucune formation sur place en rapport avec les pratiques de tenue de dossiers.

L'ombudsman s'inquiétait de la possibilité qu'une formation sur place inadéquate combinée à une tenue de livres médiocre et aux incohérences constatées reflètent un manquement sous-jacent sérieux pour ce qui est d'assurer un environnement correctionnel sans cruauté, tel que l'exige la loi et la politique du Ministère. Le Ministère a été avisé des constatations de l'ombudsman et encouragé, vu l'importance de préserver la dignité et le bien-être des détenus, à prendre les

"L'ombudsman a reçu un grand nombre de plaintes de personnes détenues dans des unités d'isolement pour des raisons administratives, médicales et de protection à un certain nombre d'établissements correctionnels provinciaux."

mesures nécessaires pour assurer le respect de ses politiques relatives aux conditions de vie dans les unités d'isolement.

Le Ministère a reconnu que, même s'il existait un certain nombre de mécanismes visant à garantir le respect de sa politique et des lois pertinentes, il pouvait y avoir certaines défaillances en matière de conformité. L'ombudsman a été informé qu'une récente réorganisation ayant entraîné l'ajout de directeurs régionaux garantirait le contrôle étroit du respect des politiques et des lois pertinentes. Le Ministère avait également nommé un directeur de la formation du personnel, dont la tâche consistait à définir les besoins de formation des employés et à leur assurer une formation adéquate. En outre, le Ministère est en train de réviser son manuel de politiques et de procédures, et réglera la question de la tenue de dossiers ainsi que les autres préoccupations définies au cours de l'enquête. L'ombudsman a accepté les promesses du Ministère et mis fin à l'enquête, tout en continuant à contrôler les plaintes de détenus relatives à des problèmes similaires.

AMÉLIORATION DES PROCÉDURES SERVANT À RETROUVER LES BIENS PERDUS PAR LES DÉTENUS

En 1998, l'ombudsman a décidé d'amorcer de sa propre initiative une enquête sur la manutention, l'enregistrement et l'entreposage des biens personnels des détenus dans les établissements correctionnels provinciaux, après avoir reçu au cours des années précédentes un grand nombre de plaintes au sujet de la perte de biens.

Pendant qu'une personne est détenue à un établissement du ministère des Services correctionnels, il incombe au personnel de l'établissement de voir à ce que les biens personnels qu'elle apporte dans l'établissement au moment de son admission soient bien enregistrés et conservés en lieu sûr. Lorsqu'il possède un document qui en fait le responsable de ces biens, le Ministère est responsable de dédommager le détenu quand les biens qui lui ont été confiés sont perdus. Parmi les plaintes reçues par l'ombudsman, certaines provenaient de détenus signalant la perte de leurs biens personnels durant un transfèrement entre établissements correctionnels ou au moment de leur élargissement, lorsqu'ils ont découvert qu'il manquait certains articles parmi les biens qui avaient été entreposés. Dans d'autres cas, des détenus qui réclamaient un dédommagement se faisaient dire que, comme les biens n'avaient pas été inscrits sur le formulaire de déclaration de biens personnels, rien ne prouvait qu'ils avaient été apportés dans l'établissement et il n'y aurait aucun dédommagement.

Durant l'enquête de l'ombudsman, on a examiné les pratiques de manutention des biens en vigueur dans un certain nombre d'établissements correctionnels, en même temps que plusieurs cas individuels. Bien que tous les cas individuels aient été réglés à la satisfaction des plaignants, l'enquête a permis de cerner un certain nombre de situations qui semblaient présenter des occasions de perte de biens ou de différends. Il se pouvait par exemple que certains détenus arrêtés à l'aéroport apportent un grand nombre de biens dans des valises et, même si on fouillait les biens pour des raisons de sécurité, il pouvait arriver que, en raison de la quantité en cause, aucune liste détaillée des biens ne soit établie. Dans d'autres cas, par exemple lorsqu'il fallait que le personnel déménage rapidement un détenu dans une cellule d'isolement, il se pouvait qu'on demande alors au compagnon de cellule de mettre les biens du détenu dans une valise, ce qui risquait de faire surgir un différend quant à la propriété des biens. De plus, le formulaire utilisé pour documenter les biens des détenus à leur arrivée ne semble pas comporter assez d'espace pour qu'on puisse y inscrire un grand nombre d'articles ou la description adéquate de chaque article. En outre, le formulaire comportait certaines ambiguïtés parce qu'on n'y précisait pas clairement, par exemple, si le détenu avait apporté des lunettes ou des prothèses dentaires dans l'établissement.

Parce qu'il reconnaissait que les pertes sont le plus susceptibles d'avoir lieu au moment où l'on manutentionne d'importantes quantités de biens dans les zones d'admission et d'élargissement ou l'on traite un grand nombre de détenus, l'ombudsman a décidé de faire part de façon informelle des constatations de l'enquête au Ministère. À la suite de discussions avec le personnel du Ministère, ce dernier a promis d'examiner l'adéquation des formulaires utilisés pour documenter les biens des détenus. Il s'est également engagé à mettre à jour et à améliorer ses politiques et procédures relatives à la manutention des biens des détenus, et à voir à ce que les gestionnaires des établissements les observent. À la lumière des mesures prises par le Ministère pour faire disparaître les inquiétudes de l'ombudsman, celui-ci a mis fin à l'enquête.

UNE ENTREPRISE REÇOIT UNE LICENCE RADIO ET UN CHÈQUE DU MINISTÈRE

L'entreprise R était propriétaire d'une station de radiodiffusion AM et avait présenté une demande à Industrie Canada en vue de convertir sa licence AM en une licence FM. Dans de telles circonstances, quiconque désire exploiter une fréquence de 88 à 92 sur la bande FM doit obtenir du gouvernement provincial une lettre confirmant que celui-ci n'a aucune objection au projet. L'entreprise R a été avisée par son ingénieur-conseil d'écrire au ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme. Celui-ci a fourni la lettre demandée et l'entreprise a présenté sa demande à Industrie Canada.

L'entreprise a été informée par la suite de la date de l'audition de la demande par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Cependant, tout juste avant la date de l'audition, le ministre de l'Éducation et de la Formation de la province a fait parvenir une lettre d'objection à Industrie Canada. Au cours de l'enquête menée sur ces événements par le bureau de l'ombudsman, il est devenu manifeste qu'un député provincial avait demandé au ministre de l'Éducation et de la Formation d'intervenir dans le dossier de la demande de l'entreprise R au nom du propriétaire d'une autre station de radiodiffusion. À cause de la lettre du ministre de l'Éducation et de la Formation, Industrie Canada a donné moins de 48 heures à l'entreprise R pour l'informer des raisons pour lesquelles le CRTC devait recevoir sa demande. Aidé par son conseiller juridique, l'entreprise R a réussi à obtenir qu'il y ait audition de sa demande, mais aucune décision n'a été rendue à cause de l'existence de deux lettres contradictoires provenant de deux ministères provinciaux différents.

À la suite de l'audition du CRTC, l'avocat de l'entreprise R a écrit à Industrie Canada et fait remarquer que les objections formulées au nom de la seconde station de radiodiffusion (une station de renseignements touristiques de faible puissance) n'étaient pas valables, puisque la station n'avait pas droit à la même protection que les autres stations de radiodiffusion. Industrie Canada a alors écrit au ministre de l'Éducation et de la Formation pour lui demander de clarifier sa position à la lumière de l'information fournie par l'entreprise R. Le Ministère a alors annulé sa lettre d'objection et le CRTC a finalement attribué la licence demandée.

Après l'approbation de sa licence, l'entreprise s'est adressée au Ministère et demandé un dédommagement, en alléguant que l'intervention de celui-ci lui avait coûté environ 12 000 $. Lorsque le Ministère a refusé, l'entreprise s'est plainte à l'ombudsman. En fonction des preuves recueillies durant une enquête, l'ombudsman a fait parvenir un rapport provisoire au Ministère, dans lequel il concluait que celui-ci avait omis de vérifier les prétentions de la seconde station de radiodiffusion. À cause de cela, le Ministère avait inopportunément présenté une lettre d'objection, geste qui n'était pas raisonnable dans les circonstances. Le rapport recommandait que l'entreprise R reçoive un dédommagement dont le montant refléterait les frais additionnels engagés à cause de la conduite du Ministère et que celui-ci élabore une politique écrite relativement aux questions se rapportant à l'attribution de fréquences sur la bande FM. Le Ministère a accepté le rapport de l'ombudsman et versé une indemnité de 12 000 $ à l'entreprise R, en plus de s'excuser des gestes qu'il avait posés. Il a également entrepris d'adopter une politique écrite stipulant que, à l'avenir, toutes les questions relatives à une demande de fréquence radio devront être renvoyées au ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme.

LE MINISTÈRE S'EXCUSE ET INDEMNISE À LA SUITE D'UNE ERREUR

Monsieur N s'est plaint à l'ombudsman au sujet d'une réclamation non réglée adressée à la Direction des pratiques d'emploi du ministère du Travail en rapport avec de l'argent que lui devait son ancien employeur. Une directive de paiement avait été envoyée à l'employeur par un agent des pratiques d'emploi agissant sur instructions de son directeur. L'employeur en avait appelé de la directive de paiement et la question était entre les mains d'un arbitre du Bureau de l'arbitrage des griefs de la Commission des relations de travail de l'Ontario.

Durant l'enquête menée par le personnel de l'ombudsman, on a appris que l'agent de la Direction des pratiques d'emploi avait annulé la directive de paiement la veille d'une audience devant un arbitre de la Commission des relations de travail de l'Ontario. Le geste avait de toute évidence été posé parce qu'on s'inquiétait du fait que la directive avait été émise sur instructions d'un gestionnaire et serait donc déclarée non valable parce que les règles de la Commission des relations de travail de l'Ontario exigent que la détermination d'émettre une telle directive soit faite par un agent. Monsieur N n'a eu aucune explication au sujet de l'annulation de la directive.

En fonction des renseignements recueillis durant l'enquête, l'ombudsman a envoyé un rapport au Ministère, dans lequel il concluait provisoirement que l'omission de la Direction des pratiques d'emploi d'administrer correctement la réclamation de monsieur N n'était pas raisonnable. Le rapport recommandait que le Ministère s'excuse auprès de monsieur N de son erreur dans l'administration de sa réclamation et lui verse une indemnité de 2 500 $ en reconnaissance de la déception qu'il avait vécu ainsi que de l'énergie et du temps perdus à cause de la mauvaise administration de sa réclamation. À la suite d'une rencontre avec les fonctionnaires de la Direction, celle-ci a accepté le rapport et les recommandations qu'il contenait. Monsieur N a par la suite reçu des excuses du sous-ministre du Travail et un chèque de 2 500 $.

Les dossiers suivants ont donné lieu à une enquête à l'issue de laquelle la plainte a été soit rejetée, soit réglée avec l'aide de l'ombudsman. Pour parvenir à ce résultat, diverses méthodes de règlement des plaintes ont été utilisées par l'ombudsman et son personnel d'enquête.

LE PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET LA MUNICIPALITÉ INDEMNISENT À LA SUITE D'ERREURS

Monsieur K reçoit des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Il a avisé notre bureau que, en plus de ses prestations mensuelles, il recevait une allocation de transport médical sous forme de carte d'abonnement d'autobus lui permettant de se rendre à des rendez-vous médicaux et de relation thérapeutique. Il a mentionné que, même s'il avait reçu l'allocation de transport au cours des trois dernières années, il y avait une période de quatre mois (septembre et décembre 1998 ainsi que janvier et février 1999) pour laquelle on ne lui avait pas remboursé le coût de la carte d'abonnement d'autobus. Monsieur K a indiqué qu'il payait la carte avec ses prestations, ce qui lui causait une difficulté financière étant donné son revenu limité. Il a affirmé fournir tous les renseignements d'admissibilité médicaux et financiers au bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, y compris la preuve de l'achat des cartes d'abonnement d'autobus. Il demandait que nous l'aidions à déterminer pourquoi on refusait de verser l'allocation et à se faire rembourser ses frais.

L'examen des politiques du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées a montré que le programme défrayait les coûts de déplacement et de transport liés aux rendez-vous médicaux, à la réadaptation fonctionnelle et au counselling psychologique, et que toute personne qui devait recevoir un traitement médical continu pouvait se voir émettre un laissez-passer de transport. Les demandes relatives à des frais de déplacement et de transport doivent faire l'objet d'une vérification. Le personnel du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées nous a informé que l'allocation de transport était administrée par la municipalité.

Dans le cas de monsieur K, les responsables du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ont mentionné qu'on lui avait remis l'argent nécessaire à l'achat de la carte d'abonnement d'autobus pour septembre 1998, mais qu'il avait omis d'encaisser le chèque dans un délai de 30 jours. La municipalité avait alors fait opposition au chèque. Les sommes d'argent destinées à l'achat de cartes d'abonnement d'autobus sont autorisées par la municipalité à tous les six mois et renouvelées sur présentation d'information de nature médicale et financière relative à l'admissibilité. À l'époque, l'allocation de transport de monsieur K a expiré en décembre 1998 et ce n'est qu'en mars 1999 que la municipalité a reçu la demande de renouvellement. On a donc considéré que monsieur K n'avait pas droit à l'allocation de transport pour les mois de janvier et février 1999. Les responsables du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées nous ont informés qu'ils avaient communiqué avec la municipalité au sujet de la plainte de monsieur K, mais que celle-ci était réticente à fournir des prestations de transport rétroactives au plaignant.

Un enquêteur de l'ombudsman a fourni à monsieur K un résumé des renseignements obtenus du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Celui-ci a mentionné avoir reçu le chèque d'allocation de transport pour septembre 1998 et l'avoir encaissé environ un mois plus tard. Après que la municipalité ent fait opposition, l'institution financière de monsieur K a prélevé l'argent sur son compte de banque. Monsieur K savait que l'admissibilité était déterminée à tous les six mois, mais a mentionné ne pas s'être rendu compte qu'une période de six mois avait expiré et indiqué qu'il se fiait au personnel du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées pour lui faire parvenir la demande de renouvellement d'admissibilité. Il a également mentionné qu'il avait déménagé en décembre 1998 et avait aussitôt communiqué sa nouvelle adresse au bureau local du Programme.

En réponse à des demandes de renseignements supplémentaires, les responsables du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ont indiqué que les formulaires de renouvellement d'allocation de transport étaient mis à la poste deux mois avant l'expiration de toute période d'admissibilité de six mois approuvée. En procédant ainsi, on s'assure que le destinataire dispose du temps nécessaire pour obtenir et présenter l'information requise pour garantir la continuation du versement de l'allocation de transport. Comme monsieur K avait changé d'adresse, son dossier avait été transféré à un autre bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Durant notre examen de son cas, il est devenu évident qu'on n'avait pas signalé son dossier pour indiquer que monsieur K recevait l'allocation de transport. Il est apparu que, à cause de cette omission, monsieur K avait reçu les formulaires de renouvellement de l'allocation de transport en retard et s'était vu par la suite refuser l'allocation pour les mois de janvier et février 1999. Ce

"Monsieur G a informé notre bureau qu'il avait posé sa candidature à un poste de professeur de faculté à un collège communautaire et s'est plaint du fait que ce dernier avait administré le concours de façon biaisée et injuste."

n'est qu'en mars 1999 que monsieur K a reçu le formulaire de demande de renouvellement.

L'enquêteur de l'ombudsman a communiqué avec la municipalité et lui a fait part des allégations de monsieur K, de même que des renseignements obtenus du bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Comme elle avait approuvé auparavant l'allocation de transport de monsieur K pour la période de six mois allant de juillet à décembre 1998, la municipalité a accepté de rembourser à celui-ci le coût de la carte d'abonnement d'autobus pour les mois de septembre et décembre 1998. Tenant compte également du retard mis par les responsables du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées à faire parvenir la trousse de renouvellement à monsieur K, elle a aussi déterminé que ce dernier recevrait l'allocation de transport pour les mois de janvier et février 1999. Monsieur K a alors reconnu que sa plainte était ainsi réglée à sa satisfaction.

MAXIMUM 60

LA BANQUE CONFIRME LE PAIEMENT D'UNE CONTRAVENTION POUR VITESSE

Madame P a communiqué avec l'ombudsman pour se plaindre des mesures prises à son endroit par le ministère du Procureur général. Elle a expliqué que, en mai 1996, elle avait reçu de la Police provinciale de l'Ontario une contravention pour vitesse au montant de 95 $, qu'elle avait payée avec sa carte MasterCard. Lorsqu'elle a reçu son relevé mensuel, elle a communiqué avec MasterCard, qui a confirmé que, même si le relevé ne mentionnait pas le paiement de la contravention, celui-ci était effectivement inclus dans la liste des frais. Plusieurs mois plus tard, madame P a reçu une lettre du ministère des Transports l'informant que son permis de conduire serait suspendu indéfiniment parce qu'elle n'avait pas réglé la contravention. Elle a également reçu une lettre d'une agence de recouvrement.

Madame P a fait de nombreux appels au ministère du Procureur général pour faire corriger le problème. Elle a également demandé le remboursement de dépenses liées à la nécessité de prendre un taxi pour se rendre au travail pendant six jours, et aux nombreux interurbains (appels et télécopies) qu'elle avait dû faire à un certain nombre d'organisations. Bien qu'il ait reconnu qu'il y avait une erreur dans ses dossiers et offert des excuses, le Ministère refusait tout remboursement de dépenses.

Un enquêteur de l'ombudsman a communiqué avec le ministère du Procureur général de la part de madame P et lui a fourni les relevés de transactions indiquant que la Banque de Montréal s'était bien acquittée de son obligation relativement au compte de madame P. À la suite de plus amples discussions avec son personnel et après avoir réexaminé la question, le Ministère a offert 400 $ à madame P en règlement de sa plainte. Celle-ci a indiqué qu'elle jugeait l'offre acceptable et qu'elle était heureuse du règlement.

UN COLLÈGE MODIFIE SES POLITIQUES D'EMBAUCHE

Monsieur G a informé notre bureau qu'il avait posé sa candidature à un poste de professeur de faculté à un collège communautaire et s'est plaint du fait que ce dernier avait administré le concours de façon biaisée et injuste. Il a également prétendu que le conseil des gouverneurs du collège avaient fait un examen inadéquat de sa plainte subséquente.

Monsieur G a indiqué qu'il avait été chargé de cours à temps partiel à plusieurs reprises au collège pendant quelques années. On lui a fait savoir qu'on ne lui confierait aucune autre charge de cours à l'expiration de sa dernière charge et qu'il n'y avait aucune possibilité pour lui d'occuper un poste à temps plein. Un mois plus tard, on a annoncé un poste permanent. Il a alors posé sa candidature, mais son expérience passée avec le directeur du recrutement l'a amené à croire que le concours ne serait pas juste. Il a déclaré que tout le monde au collège savait qu'un des autres candidats, qui avait été chargé de cours à temps partiel pendant beaucoup moins longtemps que lui, était un ami du directeur du recrutement et serait le candidat retenu. Pour cette raison, monsieur G a demandé et obtenu l'assurance du vice-président du collège que le déroulement du concours serait équitable. Il a eu droit à une entrevue, mais sa candidature n'a pas été retenue. La personne embauchée a été le présumé ami du directeur du recrutement.

Une enquête menée par notre bureau a révélé que certaines des politiques et procédures de recrutement du collège n'avaient pas été suivies durant le concours et qu'il y avait absence de lignes directrices précises dans certaines politiques. Ces préoccupations ont été portées à l'attention du président du collège, qui accepté de mettre en œuvre un certain nombre de

changements. L'ombudsman s'est dit satisfait que les engagements du président régleraient les problèmes de politiques soulevés par l'enquête. Malgré les problèmes cernés dans les procédures de recrutement du collège, l'enquête n'a révélé aucune preuve à l'appui de l'allégation de monsieur G selon laquelle le concours avait été biaisé et injuste. En outre, l'ombudsman a constaté que l'examen de la plainte de monsieur G par le conseil des gouverneurs avait été compatible avec la pratique courante dans le domaine à travers la province et avait été mené de manière acceptable. Monsieur G a accepté ces constatations et il a été heureux d'apprendre qu'il y aurait des changements dans les pratiques relatives aux ressources humaines au collège.

LE BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES REMBOURSE À LA SUITE D'ERREURS COÛTEUSES

Monsieur T, qui doit payer une pension alimentaire, a communiqué avec l'ombudsman après avoir essayé sans succès de régler sa plainte à l'endroit du Bureau des obligations familiales. La banque de monsieur T lui a refusé un prêt pour l'achat d'une nouvelle maison lorsqu'elle a appris qu'il avait une mauvaise cote de crédit. Celle-ci avait été établie à la suite du dépôt d'un rapport par le Bureau des obligations familiales après que ses dossiers eurent indiqué que monsieur T était en retard de plusieurs mois dans le versement de la pension alimentaire. Ce dernier a maintenu qu'il n'était pas en retard et mentionné que, plusieurs mois plus tôt, lui et son ex-conjointe avaient avisé par écrit le Bureau des obligations familiales qu'ils ne voulaient plus que celui-ci fasse respecter l'ordonnance alimentaire les concernant. Monsieur T versait la pension alimentaire directement à son ex-conjointe. Lui et son avocat ont alors écrit plusieurs lettres et fait plusieurs appels téléphonique de suivi au Bureau des obligations familiales pour tenter de régler le problème.

À la longue, le personnel du Bureau des obligations familiales a avisé monsieur T qu'on avait fait une erreur administrative et qu'il n'y avait aucun versement en retard. Cependant, peu après, le Bureau des obligations familiales a avisé par erreur le ministère fédéral de la Justice que monsieur T était en retard dans ses paiements et, en conséquence, les fonds fédéraux dus à monsieur T ont été interceptés par le Bureau des obligations familiales et envoyés à son ex-conjointe. Monsieur T a également été avisé par le gouvernement fédéral qu'il aurait à payer des frais administratifs pour le traitement de l'avis de déduction de pension alimentaire émis par le Bureau des obligations familiales relativement à la perception des arrérages sur son compte. Encore une fois, monsieur T et son avocat ont écrit au Bureau des obligations familiales et ont été informés par la suite que le compte n'avait pas été corrigé.

Bien que son ex-conjointe lui ait retourné les fonds fédéraux, monsieur T n'était pas satisfait de la façon dont le Bureau des obligations familiales avait traité son dossier. Il a allégué que, parce que le Bureau avait omis de traiter la demande de retrait du régime que son ex-conjointe et lui avaient faite, il avait eu de la difficulté à négocier un prêt et engagé des dépenses inutiles, notamment des frais juridiques et du temps de travail perdu.

En réponse à l'avis de l'ombudsman de son intention d'enquêter sur les préoccupations de monsieur T, le Bureau des obligations familiales a offert des excuses pour les inconvénients causés à ce dernier et accepté de lui rembourser les frais administratifs chargés par le gouvernement fédéral. Le Bureau a également confirmé qu'il avait retiré l'avis de déduction de pension alimentaire envoyé au gouvernement fédéral et supprimé le rapport envoyé au bureau de crédit. Quant aux réclamations de monsieur T pour frais juridiques et temps de travail perdu, le Bureau des obligations familiales a offert d'examiner la réclamation après avoir reçu les factures pertinentes. Comme monsieur T et le Bureau des obligations familiales avaient convenu d'une marche à suivre pour régler cet aspect de la plainte, le dossier de monsieur T a été fermé. Le Bureau des obligations familiales a récemment indiqué qu'il avait accepté de régler les factures de monsieur T.

COÛTS DE FOURNITURES MÉDICALES APPROUVÉS RÉTROACTIVEMENT

Madame A a communiqué avec Ombudsman Ontario au nom de son père aveugle et âgé de 90 ans qui, à la suite de la détérioration de son état physique et mental, vivait dans un établissement de soins prolongés. Après que le vieillard ent subi une colostomie en 1978, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a approuvé, en vertu du Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels (PAAF), le versement d'une subvention servant à payer les fournitures liées à la colostomie. Le père de madame A recevait une subvention deux fois par année et, jusqu'en 1995, devait en faire la demande à tous les ans.

En 1995, l'administration du programme a été modifiée et la subvention est devenue permanente. On devait alors envoyer des demandes aux personnes ayant déjà reçu une subvention. Après avoir présenté une demande dûment remplie, les bénéficiaires devaient recevoir des prestations chaque année jusqu'à ce qu'ils n'aient plus besoin de fournitures ou jusqu'à leur décès. Les dossiers du PAAF montraient que le dernier versement au père de madame A avait été effectué en juin 1995.

En avril 1999, madame A s'est servie de la procuration qu'elle détenait et a demandé au PAAF, au nom de son père, le paiement des subventions pour la période de quatre ans couvrant les années 1996 à 1999 inclusivement. Comme son père était dans un établissement de soins prolongés en 1999, le PAAF prévoyait qu'il avait droit à une subvention de 400 $ versée à tous les six mois. Les responsables du PAAF ont toutefois rejeté la demande de paiement rétroactif pour 1996, 1997 et 1998 parce que rien dans les dossiers du programme n'indiquait que le père de madame A avait fait une demande en 1995 en vertu du programme modifié. Les responsables du

PAAF avaient annulé la subvention dans chacun des cas où le bénéficiaire n'avait pas présenté de demande de renouvellement. En outre, madame A a été avisée que la politique du PAAF ne permettait pas le rétablissement de demandes expirées ou le rétrodatage de demandes.

Madame A alléguait que le refus d'effectuer des paiements rétroactifs n'était pas raisonnable, parce qu'il pénalisait injustement son père âgé et infirme, et qu'il n'était en outre pas raisonnable de la part des responsables du PAAF de s'attendre à ce qu'une personne dans cet état réagisse à des changements internes de programme. Elle s'est également plainte du fait qu'un programme conçu pour aider les personnes ayant des besoins spéciaux ne comporte aucune politique accordant une certaine latitude au personnel appelé à traiter avec ces personnes.

À la suite d'une prise de contact par un enquêteur de l'ombudsman, le Ministère a examiné l'information fournie par la plaignante et conclu que les circonstances exposées justifiaient un supplément d'examen. Le Ministère a alors offert de régler la plainte de madame A en approuvant le paiement rétroactif de fournitures médicales d'après les reçus de pharmacie. Madame A a accepté l'offre du Ministère à titre de règlement de sa plainte.

TROIS PROGRAMMES COLLABORENT À LA RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Madame X s'est plainte à l'ombudsman au nom de sa sœur au sujet des agissements à la fois du Bureau du Curateur public général (le CPG) et du ministère de la Santé. Sa sœur, madame Y, avait été une cliente à long terme du Programme de prestations familiales (un programme du ministère des Services sociaux et communautaires), puis elle a été hospitalisée brièvement dans un hôpital psychiatrique. Le CPG a pris en main la gestion de ses affaires et madame Y a été déménagée à une résidence autorisée en vertu du Programme des foyers de soins spéciaux du Ministère.

Madame X et les autres membres de sa famille se sont mis à s'inquiéter au sujet de la situation dans laquelle madame Y vivait et du fait que le CPG s'occupait de ses affaires. En conséquence, madame X a décidé de présenter une demande pour devenir la tutrice légale de sa sœur. En outre, des démarches ont été entreprises pour que madame Y soit évaluée par l'organisme local d'accès aux soins communautaires et faire une demande à d'autres résidences. Tout juste après que le processus d'évaluation ent été achevé et que madame X ent été avisée officiellement par le CPG qu'elle était la tutrice légale, une chambre s'est libérée dans une maison de repos privée à laquelle la famille avait fait une demande. Pour ne pas perdre l'hébergement, madame Y a déménagé en moins de deux ou trois jours, donnant ainsi un très court préavis au foyer de soins spéciaux.

Après le déménagement, madame X a communiqué avec un fonctionnaire de la Division des soins de longue durée du Ministère. Elle a fait le nécessaire pour que sa sœur puisse payer (que l'on accroisse temporairement ses prestations) le prix de journée de la maison de repos privée jusqu'à ce qu'elle redevienne bénéficiaire du Programme de prestations familiales. Dans l'intervalle, le nouveau Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) avait remplacé le Programme de prestations familiales et le Ministère devait donc communiquer avec le ministère des Services communautaires et sociaux et lui recommander madame Y, pour que celle-ci soit approuvée en vertu du nouveau programme.

Sans vérifier si le processus avait été achevé, madame Y a reçu des soins dentaires élaborés. Les factures pour ces soins ont alors été rejetées par le ministère des Services communautaires et sociaux, puisque la couverture de madame Y n'avait pas été approuvée. Finalement, sa sœur a été interrogée en rapport avec le POSPH, elle a fait une demande au nom de madame Y et celle-ci a été approuvée. Les prestations ont été rétrodatées à la durée permissible maximale de quatre mois. Cependant, madame Y trouvait qu'il n'était pas juste de laisser à sa sœur la responsabilité de régler les factures de dentiste impayées.

En outre, le Ministère a envoyé une facture élevée de plus de 4 000 $, ce qui représentait les frais non réglés du séjour de madame Y dans le foyer de soins spéciaux. Encore une fois, madame X trouvait cela exorbitant, étant donné les ressources limitées de sa sœur et le fait que le CPG n'avait parlé d'aucune dette de ce genre au moment de la fermeture du compte et du transfert de la responsabilité des affaires de madame Y à sa sœur.

Les nombreuses demandes de renseignements infructueuses qu'elle a faites au CPG et au service de la comptabilité du Programme des foyers de soins spéciaux ont fini par agacer madame Y et elle a communiqué avec le bureau de l'ombudsman. Un représentant de l'ombudsman l'a aidée à obtenir un relevé de compte complet et l'examen de ce relevé, ce qui a entraîné la réduction de la facture à moins de 2 000 $. Comme il était impossible d'aller plus loin dans la résolution du problème, l'ombudsman a fait parvenir au CPG et au Ministère un avis officiel d'intention d'enquêter sur la plainte de madame Y.

Après avoir pris connaissance des renseignements exposés dans l'avis de l'ombudsman et à l'occasion de discussions subséquentes avec le personnel du Ministère, celui-ci a accepté de renoncer au recouvrement du compte impayé et demandé à madame X de payer pour les quelques jours entre la réception du chèque de prestations du CPG et le déménagement de sa sœur du foyer de soins spéciaux.

Madame X avait également remis en question la façon dont les finances de sa sœur étaient gérées, aussi bien par le CPG que par le Ministère. Notre bureau a pu fournir certains renseignements à cet égard, à savoir que madame X avait droit uniquement à un traitement mensuel (ou allocation pour besoins personnels), tandis que tous ses besoins essentiels étaient assurés par le foyer. Nous avons également pu lui faire part d'un certain nombre de considérations propres à l'ensemble du réseau. Mentionnons parmi celles-ci le fait que le Ministère a indiqué qu'il avait mis sur pied un système régulier de facturation à l'intention des clients qui traitent avec le CPG, et le fait que le CPG étudiait lui aussi la possibilité

"Madame X s'est plainte à l'ombudsman au nom de sa sœur au sujet des agissements à la fois du Bureau du Curateur public général (le CPG) et du ministère de la Santé."

de mettre un tel système sur pied, pour éviter la répétition du dilemme auquel madame Y avait eu à faire face. Enfin, et le CPG et le Ministère ont indiqué dans leur réponse à l'avis d'intention d'enquêter de l'ombudsman qu'ils entreprendraient des discussions auxquelles participerait le ministère des Services communautaires et sociaux, dans le but de rationaliser leurs systèmes et le traitement des affaires des quelque 1 700 clients dont ils partagent la responsabilité.

Pour ce qui est de la facture de soins dentaires, notre bureau a également communiqué avec le ministère des Services communautaires et sociaux. Rien dans les dossiers du Ministère n'indiquait que le personnel de la Direction des soins de longue durée avait fait la recommandation initiale en rapport avec le POSPH. Il a donc été suggéré que madame X voudrait peut-être en appeler auprès du directeur, puis du Tribunal des prestations sociales, et demander que l'on rétrodate l'admissibilité de sa sœur au-delà des quatre mois, ce qui permettrait de couvrir les frais pour soins dentaires.

LE MINISTÈRE S'EXCUSE ET ÉMET UN CHÈQUE

Madame M a communiqué avec l'ombudsman au sujet du traitement par le ministère des Services communautaires et sociaux de sa demande de prestations en vertu du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Dans sa plainte, elle a mentionné que, comme il était responsable d'un retard administratif dans le traitement de sa demande, le Ministère avait tort de ne pas déterminer que la date d'effet de son admissibilité aux prestations devait être rétrodatée au mois durant lequel elle avait rempli la demande initiale. Madame M était également d'avis que le Ministère n'avait pas été raisonnable lors de son examen interne en ne déterminant pas que son admissibilité au soutien du revenu commençait le jour où elle avait rempli sa demande, conformément à sa propre politique.

À la suite de la réception de l'avis d'intention d'enquêter de l'ombudsman, le Ministère a examiné le dossier de madame M et déterminé que celle-ci avait présenté les renseignements médicaux nécessaires et qu'elle était une personne handicapée admissible aux prestations en vertu du programme. L'examen a conclu que la date d'effet de son admissibilité au soutien du revenu était antérieure de sept mois à celle établie précédemment. Le Ministère a alors émis au nom de madame M un chèque an montant des prestations rétroactives et envoyé à celle-ci une lettre d'excuses pour les difficultés qu'elle avait connues à cause de l'erreur dans le traitement de sa demande. À la lumière de ce geste, la plainte de madame M a été réglée et son dossier, fermé.

LA COMMISSION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ S'AMÉLIORE

Dans le rapport annuel de l'année dernière, l'ombudsman a parlé des retards mis par la Commission des appels et des examens des professions de la santé à traiter les demandes d'examen de décisions prises par les collèges des professions de la santé. L'enquête en cause a révélé que 18 à 20 mois s'écoulaient avant qu'une demande d'examen soit entendue et que le nombre des plaintes que la Commission devait examiner avait continué de grossir depuis mars 1998, malgré les efforts faits par celle-ci pour réduire le volume des dossiers en attente d'un examen ou d'une décision. L'enquête a également révélé que la Commission avait reçu plus de plaintes en 1999 qu'au cours de l'année précédente, en partie à cause de modifications législatives. Le budget et le personnel de la Commission n'avaient augmenté que légèrement et le nombre de ses membres était demeuré inchangé depuis mars 1998. L'ombudsman avait conclu que la Commission n'était pas en mesure de traiter efficacement le volume des examens de plaintes dans son milieu de fonctionnement actuel et recommandait qu'elle prenne toutes les mesures nécessaires, y compris la demande de ressources additionnelles, pour s'assurer de pouvoir examiner les plaintes rapidement. Comme c'est au ministère de la Santé qu'il incombe de fournir à la Commission les ressources dont elle a besoin, l'ombudsman a également recommandé à celui-ci de prendre de toute urgence toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que la Commission dispose des ressources qui lui permettraient d'examiner les plaintes rapidement.

Les réponses de la Commission et du Ministère à l'enquête ont indiqué qu'un certain nombre d'initiatives avaient été ou seraient prises pour assurer l'examen rapide des plaintes, notamment la fourniture de ressources additionnelles. En outre, le Ministère a

"Il semblait que l'évaluation de cette fraction du versement excédentaire à monsieur W avait été le résultat d'une erreur de calcul de la part du Ministère relativement aux gains de la conjointe de monsieur W."

accepté de faire le point avec l'ombudsman sur l'état des diverses initiatives au bout de six mois. Les renseignements fournis par la suite indiquent que le budget et les ressources de la Commission ont connu une augmentation. Il y a eu augmentation du financement et du personnel de soutien, et le nombre des membres de la Commission a augmenté pour atteindre le maximum permis par la loi. Ces augmentations ont eu des répercussions importantes sur l'aptitude de la Commission à traiter un plus grand nombre de cas plus rapidement. L'information révèle que celle-ci a examiné deux fois plus de plaintes et que le délai d'attente avant un examen a été réduit à 15 mois, les prévisions étant que celui-ci diminuera encore plus. Il y a également eu une augmentation importante du nombre des décisions rendues.

Comme les renseignements fournis indiquent que la Commission et le Ministère demeurent tous deux engagés à réduire encore plus les retards dans le processus d'examen des plaintes, l'ombudsman a décidé qu'il n'était pas nécessaire d'enquêter plus à fond sur la question. Il continuera à examiner les plaintes une par une à mesure qu'elles surviendront.

TROP-PAYÉ DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ AJUSTÉ

Le Programme de prestations familiales prévoyait le versement de prestations aux personnes qui sont handicapées ou considérées inaptes au travail de façon permanente. L'ombudsman a reçu une plainte au sujet d'un trop-payé de monsieur W, dont le droit à des prestations était en fonction de son handicap. Pendant qu'il recevait des prestations, sa conjointe travaillait et les heures irrégulières de travail de celle-ci avaient, selon le Ministère, contribué à ce que monsieur W reçoive un paiement en trop auquel il n'avait pas droit. Le Ministère a également avisé le plaignant qu'il avait reçu un trop-payé supplémentaire consistant en un versement rétroactif de prestations pour invalidité du Régime de pensions du Canada. On a informé monsieur W que, lorsqu'une personne a reçu des prestations familiales au cours d'une période couverte par un paiement rétroactif de ce genre, le Ministère exige le remboursement des prestations familiales relatives à la période en question.

Dans sa plainte, monsieur W a mentionné qu'il avait toujours déclaré les gains de sa conjointe. Il a allégué qu'il avait signé une entente avec le Ministère et le gouvernement fédéral, entente qui prévoyait que le gouvernement fédéral pouvait rembourser directement au Ministère tout paiement en trop occasionné par le droit à des prestations pour invalidité rétroactives du RPC.

Une enquête menée par l'ombudsman a révélé que, même si le gouvernement fédéral avait remboursé directement au Ministère la plupart des trop-payés de prestations familiales résultant du droit à des prestations pour invalidité rétroactives du RPC, il semblait que certaines sommes d'argent versées directement à monsieur W par le gouvernement fédéral aurait dû être envoyées au Ministère. La position de ce dernier était qu'il était obligé de recouvrer ces sommes de monsieur W, vu que l'erreur n'était pas la sienne.

Cependant, on a procédé à un nouveau calcul des prestations auxquelles monsieur W avait droit, en réponse aux demandes de renseignements de l'ombudsman, ce qui a entraîné la réduction de presque mille dollars du montant payé en trop. Il semblait que l'évaluation de cette fraction du versement excédentaire à monsieur W avait été le résultat d'une erreur de calcul de la part du Ministère relativement aux gains de la conjointe de monsieur W. Après avoir examiné le dossier plus à fond et pris en considération les calculs corrigés, l'ombudsman a accepté la position du Ministère concernant le recouvrement du solde du trop-payé.

Le Programme des prestations familiales n'existe plus. Depuis juin 1998, les parents seuls soutien de famille qui ont besoin d'aide financière peuvent recevoir des prestations par l'entremise du programme Ontario au travail, qui est administré par les municipalités. Les personnes handicapées qui ont besoin d'aide financière font toujours affaire avec le Ministère, par l'entremise du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Les bénéficiaires du POSPH peuvent toujours compléter leurs prestations avec un revenu d'emploi, puisque le Programme d'intégration sociale et de transition à l'emploi du Ministère est toujours en vigueur. Le Ministère a informé l'ombudsman que les calculs mettant en cause les gains des bénéficiaires du POSPH étaient maintenant informatisés. Les erreurs de calcul dont les bénéficiaires du Programme de prestations familiales ont fait les frais, telles que celle qui a modifié les prestations de monsieur W à la suite d'une erreur humaine, ne devraient plus se produire.

POLITIQUE DU LOYER ADAPTÉ AU REVENU CHANGÉE

Monsieur A, qui habite un logement dont le loyer est adapté au revenu, a communiqué avec le bureau de l'ombudsman parce qu'il jugeait que la politique du ministère des Affaires municipales et du Logement, qui consiste à inclure un pourcentage de la valeur de son régime enregistré d'épargne-retraite (REER) comme revenu brut, n'était pas raisonnable.

En s'appuyant sur la plainte de monsieur A, l'ombudsman a demandé au Ministère de réviser sa politique sur les REER dans la mesure où elle a une incidence sur le logement dont le loyer est adapté au revenu. Comme le Ministère a répondu qu'il était en train de réviser la politique, l'ombudsman a décidé qu'il n'était pas nécessaire de poursuivre son enquête et fermé le dossier de monsieur A. L'ombudsman a demandé au Ministère d'informer son bureau des résultats de sa révision.

Peu après, le Ministère a avisé l'ombudsman que, à compter du premier septembre 1999, il traiterait les REER immobilisés de la même façon que les régimes de retraite d'entreprise. Cela signifie que tout intérêt gagné dans le REER ne sera pas inclus comme revenu aux fins du calcul du loyer adapté au revenu.

Bien que monsieur A ait quitté le logement au loyer adapté au revenu durant l'enquête, il était satisfait de la modification apportée à la politique du Ministère. L'ombudsman a écrit au sous-ministre pour dire qu'il était reconnaissant de la modification et le remercier du fait que, à la suite de la plainte formulée par monsieur A, le Ministère avait accéléré la révision de la politique.

POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES REVISÉE

Monsieur B, qui habite une ville du sud de l'Ontario, s'est plaint au ministère des Richesses naturelles des activités de trappage de son voisin. Insatisfait de la façon dont le Ministère a réagi à sa plainte, monsieur B a demandé l'aide du bureau de l'ombudsman.

Après avoir fait enquête, l'ombudsman n'a pas trouvé que le Ministère avait réagi de façon non raisonnable à la plainte de monsieur B. Le Ministère avait fourni à l'ombudsman une copie de son processus de gestion des plaintes, qui est entré en vigueur le premier avril 1999. Celui-ci contient des lignes directrices écrites concernant les procédures de traitement des plaintes, notamment la documentation, le contrôle et l'évaluation de celles-ci. Dans la lettre de clôture adressée à monsieur B, l'ombudsman a mentionné que le processus en vigueur au Ministère visait à répondre aux plaintes du genre de celle qu'il avait formulée concernant l'adéquation du service offert au public.

L'ombudsman a félicité le Ministère pour avoir élaboré son processus de gestion des plaintes, en plus de lui suggérer certaines techniques de règlement des plaintes qu'il pourrait envisager. Dans sa réponse, le Ministère a affirmé qu'il réviserait son processus de traitement des plaintes pour que celui-ci reflète ce conseil. De façon plus précise, le Ministère a mentionné qu'il établirait un bloc de temps standard à l'intention des enquêtes et qu'il le ferait connaître au public, qu'il affecterait du personnel responsable du processus de gestion des plaintes et qu'il fournirait un cadre d'évaluation garantissant que les tendances en matière de plaintes seront analysées et que les mesures de suivi appropriées seront prises.

SERVICES CORRECTIONNELS

Les anecdotes qui figurent ici ne constituent qu'un échantillon des problèmes évoqués par les personnes qui se plaignent à l'ombudsman au sujet du système correctionnel. L'ombudsman a établi des protocoles avec le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels afin d'organiser des services de résolution des plaintes des détenus.

UN TRANSFÈREMENT ÉVITÉ D'AVOIR À PASSER DU TEMPS À LA RUE

Monsieur A, un détenu de 22 ans, a appelé notre bureau et demandé qu'on l'aide à obtenir un transfèrement du centre de détention d'Ottawa-Carleton (CDOC) à la prison de Sarnia, qui est plus proche de son lieu de résidence. Le détenu devait être élargi un mois plus tard et a demandé pourquoi on l'envoyait si loin de chez lui, à 800 kilomètres de distance, lorsqu'on l'a transféré de Millbrook au CDOC. Avant de se retrouver à Millbrook, il a été détenu à la prison de Sarnia, puis envoyé au centre de détention du Toronto métropolitain est (CDTME). Comme l'établissement faisait l'objet de rénovations, on a décidé de transférer les détenus au centre de détention d'Ottawa-Carleton en passant par le centre correctionnel de Millbrook.

Un représentant de l'ombudsman a fait un premier appel à l'agent de classification du CDOC, qui a confirmé que les détenus étaient transférés du CDTME à cause des rénovations en cours. L'agent a reconnu que monsieur A n'aurait pas dû être envoyé au CDOC et suggéré que l'erreur avait eu lieu parce que l'agent de transfèrement n'avait pas tenu compte de la ville d'où provenait le détenu. Il a accepté de parler à monsieur A et de tenter de satisfaire à sa demande en essayant de voir si celui-ci ne pouvait pas être mis en liberté à un endroit plus proche de son domicile. Il a également suggéré que l'agent de classification du CDTME avait peut-être été débordé par le volume des transfèrements vers d'autres établissements.

Quelques jours plus tard, l'agent de classification a appelé pour nous informer que le transfèrement de monsieur A à Sarnia avait été refusé parce que l'établissement était surpeuplé. Lors d'une réunion à nos bureaux au cours de laquelle on a examiné les préoccupations du détenu, il a été établi que celui-ci voulait être transféré à Sarnia avant son élargissement parce qu'il pourrait ainsi faire immédiatement une demande de prestations d'aide sociale. Si monsieur A devait demeurer au CDOC, il lui faudrait alors se rendre à Sarnia, où il arriverait au milieu de la nuit. Comme sa mise en liberté tombait un vendredi, cela signifiait qu'il devrait passer la fin de semaine à la rue jusqu'à l'ouverture du bureau d'aide sociale, le lundi suivant.

Le représentant de l'ombudsman a appelé l'agent de classification et lui a demandé s'il serait utile d'en appeler au surintendant à Sarnia. L'agent a reconnu que la démarche pourrait aider et a également organisé une rencontre avec son propre surintendant, qui a ensuite communiqué avec le surintendant de Sarnia. Ce dernier a réagi très favorablement à la demande initiale. Il a mentionné avoir été absent au moment où la décision relative au transfèrement avait été prise et promis d'envoyer de nouveaux documents de transfèrement par télécopieur au surintendant du CDOC. Les documents ont été envoyés immédiatement et le transfèrement du détenu à Sarnia a été rapidement approuvé.

APPROBATION DE L'ACCÈS À UNE DOUCHE

Un homme amputé des deux membres et qui purgeait une peine discontinue a appelé notre bureau pour obtenir de l'aide. Il attendait depuis trois jours la réponse à sa demande de pouvoir prendre une douche. Il a indiqué qu'on lui avait demandé de prendre sa douche dans la zone des admissions et des élargissements, ce qu'il ne jugeait pas approprié parce qu'il ne pouvait accéder à la zone en question. Il avait demandé de parler au gestionnaire de l'exploitation, mais n'avait reçu aucune réponse.

Un représentant de l'ombudsman a appelé la prison, pour se faire dire par un gestionnaire de l'exploitation qu'il y avait dans la rangée une douche que le détenu pouvait utiliser. Le représentant a expliqué que le détenu ne pouvait rejoindre les robinets de la douche et avait besoin qu'on place une chaise dans celle-ci pour lui permettre d'y accéder. La semaine suivante, le détenu a appelé et mentionné qu'on avait placé à son intention une chaise dans la douche de son unité et qu'il n'avait plus aucun problème.

BLESSURE ET BESOINS MÉDICAUX ABORDÉS

Un détenu a appelé pour dire que, comme il a la mâchoire fracturée et ligaturée, il doit utiliser deux oreillers pour soutenir sa tête et l'établissement qu'il occupe ne peut lui en fournir. Il a également mentionné que, à cause de l'heure à laquelle on lui donnait ses médicaments, la douleur l'empêchait de dormir la nuit et il était incapable de manger parce qu'il ne pouvait obtenir de la nourriture en purée. Il s'est plaint de ne pas recevoir de soins de santé adéquats.

Un représentant de l'ombudsman a appelé la coordonnatrice des soins de santé de l'établissement, qui a mentionné qu'il y avait pénurie d'oreillers et suggéré que le détenu roule l'extrémité de son matelas, ce qui lui permettrait de soutenir sa tête. Comme solution de rechange, elle a suggéré que le détenu pourrait peut-être obtenir une couverture supplémentaire, qu'il pourrait alors utiliser à cette fin. À la suite d'un second appel fait à un gestionnaire de l'exploitation, le détenu a reçu une autre couverture. On a également envoyé une note de service pour éviter que la couverture supplémentaire soit confisquée durant une fouille. Le personnel a aussi accepté de modifier le régime des médicaments du détenu de façon à ce que celui-ci reçoivent quatre doses par jour, la dernière étant à 22 h 30, ce qui lui a permis de dormir la nuit. La coordonnatrice des soins de santé a vérifié auprès du coordonnateur des services alimentaires et accepté de voir à ce que le régime du détenu soit entièrement fluide.

UN VICE DE PROCÉDURE MÈNE À UNE AUDIENCE DE LIBÉRATION CONDITIONNELLE

Un détenu dont la libération conditionnelle avait été révoquée a découvert au moment de sa réadmission dans un établissement correctionnel que sa réduction méritée de peine était devenue caduque et appelé notre bureau pour obtenir de l'aide. Un représentant de l'ombudsman a parlé à l'agent de liaison institutionnel de l'établissement, qui a examiné la situation en visionnant la bande sonore de l'audience de libération conditionnelle initiale du détenu et en vérifiant le dossier de la Commission des libérations conditionnelles de l'Ontario (CLCO). L'agent a aussi lu la documentation relative à la réunion d'examen de la cause du détenu et le rapport postsuspension. À la suite de l'examen, l'agent de liaison a conclu qu'il y avait eu erreur de procédure lors de l'audience de libération conditionnelle initiale.

L'agent a alors écrit au détenu et mentionné la politique de la CLCO, qui affirme qu'il incombe à la Commission d'informer le détenu qu'il perd les jours de réduction de peine à son actif lorsque sa libération conditionnelle est acceptée et que ces jours ne peuvent lui être crédités de nouveau si sa libération est révoquée. Parce que la politique n'avait pas été suivie, l'agent a offert une nouvelle audience de libération conditionnelle au détenu.

RÉDUCTION DE PEINE PERDUE ET RECOUVRÉE

Le manuel des politiques et des procédures relatives aux établissements pour adultes du ministère des Services correctionnels stipule que, quand un détenu se conduit mal et que le Procureur général entreprend une poursuite, le Ministère doit mettre fin à toute mesure disciplinaire interne relative à l'inconduite présumée. Cette politique signifie que, une fois que la Couronne a porté une accusation, le détenu ne peut faire l'objet d'une mesure disciplinaire interne pour la même infraction.

Un détenu s'est plaint à notre bureau d'avoir perdu quinze jours de réduction méritée de peine à la suite d'une inconduite et d'avoir subséquemment été accusé au criminel de la même infraction. L'établissement a ajouté les quinze jours à la date de libération du détenu, même si celui-ci avait été mis en accusation par la Couronne.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le directeur régional au Ministère et demandé l'examen de la cause. Le directeur régional a signalé que le manuel des politiques et procédures du Ministère stipule que le surintendant de l'établissement doit consulter le procureur général local pour déterminer si la cause doit être réglée en vertu du code criminel ou par le surintendant, en tant que problème de discipline interne. Le directeur régional a mentionné que son examen avait révélé que l'établissement n'avait pas consulté le Procureur général avant de retirer au détenu la réduction méritée de peine à titre de mesure disciplinaire interne. Il a conclu que, à la suite de cette omission, l'établissement redonnerait au détenu la réduction de peine perdue.

RÉVISION DE COÛTS RELATIFS À UN CONGÉ POUR DÉCÈS

Monsieur A était un détenu qui a appris tard un vendredi soir que sa mère venait de décéder dans une autre ville. Comme il voulait assister aux funérailles, on lui a demandé d'obtenir les détails sur l'heure et l'endroit. Le lundi suivant, on l'a informé qu'il pourrait assister aux funérailles, mais aurait à payer 16 $, soit le coût d'une escorte. Monsieur A était très malheureux d'avoir à payer ce montant, surtout parce qu'il savait que l'autocar du huissier avait quitté l'établissement tôt le lundi matin pour la même destination et que son transport aurait été gratuit s'il avait pu y prendre place comme passager.

Lorsqu'un enquêteur de l'ombudsman a communiqué avec le personnel de l'établissement, celui-ci a mentionné ne pas avoir reçu les renseignements au sujet des funérailles à temps pour faire le nécessaire pour

que le détenu puisse prendre l'autocar du huissier. Cependant, monsieur A a continué de prétendre qu'il avait communiqué les renseignements avant le lundi matin. Nos enquêtes n'ont pas permis de déterminer avec certitude le moment auquel le personnel avait eu les renseignements nécessaires pour pouvoir prendre une décision au sujet du transport du détenu. Cependant, nous avons été informés que la politique de l'établissement concernant les demandes de permis de sortie avait été modifiée pour faire en sorte que toute situation similaire soit désormais traitée en priorité. En outre, on prévoira à l'avenir de communiquer avec le huissier au besoin. Enfin, à titre de geste de bonne volonté, l'établissement a accepté de partager les coûts de transport avec le détenu et de lui rembourser la moitié du montant déboursé.

BESOINS SPÉCIAUX SATISFAITS

Un détenu a écrit à notre bureau et mentionné qu'il avait des problèmes d'ordre émotif et psychologique concernant sa conjointe et ses enfants, et qu'il vivait des crises de dépression et d'anxiété. Il s'est plaint qu'on ne voyait pas à ses besoins médicaux. Ceux-ci incluaient son utilisation de médicaments antidépresseurs et antianxiété, sa demande de passer un angiogramme et d'obtenir des soins dentaires, et le fait qu'il n'avait pas sa jambe artificielle. Il avait également été en détention surveillée parce qu'il était harcelé par les autres détenus.

On a fait enquête auprès de l'infirmière des soins de santé de l'établissement. Celle-ci a reconnu que le détenu faisait de sérieuses crises de dépression et d'anxiété, et explique qu'il avait été placé en détention surveillée pour sa propre sécurité, vu sa vulnérabilité. L'infirmière ne savait pas que le détenu n'avait pas sa jambe artificielle. Après avoir examiné les préoccupations du détenu, l'infirmière a accordé une priorité élevée à la gestion du cas du détenu et s'est assurée de le faire voir immédiatement par un médecin et un psychiatre. Il a également été retiré de la détention surveillée et placé dans une unité médicale. À titre de suivi, l'infirmière a fait le nécessaire pour qu'un employé qualifié des Besoins spéciaux fournisse des soins individualisés au détenu. On a également remplacé promptement la jambe artificielle du détenu. Enfin, le médecin et le psychiatre ont prescrit de nouveaux médicaments au détenu.

PLAINTE DE RACISME RÉGLÉE GRÂCE À LA MÉDIATION

Monsieur C, un détenu noir, s'est plaint à notre bureau d'avoir perdu le travail qui lui avait été attribué à un établissement correctionnel, à cause de sa race et de la couleur de sa peau. À son avis, sa préoccupation n'était pas traitée de façon adéquate et on ne lui avait fourni aucune explication appropriée.

Comme il existe un protocole entre le bureau de l'ombudsman et le ministère des Services correctionnels relativement au signalement d'incidents liés à la race et aux enquêtes connexes, on a communiqué avec les responsables de l'établissement pour déterminer s'ils étaient au courant de la plainte et s'ils avaient l'intention de mener une enquête interne. À la suite de la démarche, un enquêteur interne a été affecté à l'examen du cas. Après avoir interrogé plusieurs employés, de même que des détenus de l'établissement, l'enquêteur n'a trouvé aucune preuve à l'appui de la prétention voulant que le renvoi du détenu ait été discriminatoire. Il a toutefois constaté que la nature brusque du renvoi et l'absence d'information fournie au détenu justifiaient la perception de ce dernier selon laquelle il pouvait avoir été renvoyé à cause de sa race ou de la couleur de sa peau.

À la suite de l'enquête interne, le personnel de l'ombudsman a suggéré, en discutant avec l'enquêteur, qu'un processus de médiation pourrait être utile dans ce cas. La médiation a donné aux parties l'occasion d'exprimer leur point de vue sur les événements qui avaient eu lieu. À la suite du processus, le plaignant a indiqué qu'il considérait la question réglée.

DÉTENUE QUÉBÉCOISE RAPPROCHÉE DE CHEZ ELLE

Notre bureau a reçu une lettre d'une détenue francophone, madame L, qui demandait un transfèrement interprovincial vers le Québec ou un transfèrement vers Ottawa, parce qu'elle ne parle pas anglais. Dans sa lettre, la détenue expliquait qu'elle avait de la difficulté à communiquer avec l'administration de l'établissement où elle était détenue. Un représentant de l'ombudsman a contacté madame L, qui a indiqué qu'elle avait été arrêtée à Montréal à la suite d'une accusation portée contre elle à Brockville, en Ontario. Elle a été transférée à la prison de Brockville pour comparaître en cour et condamnée à six mois de prison. Madame L a ensuite été envoyée au centre Vanier pour femmes, à Brampton. Elle demandait d'être transférée à Montréal de façon à pouvoir se rapprocher de ses enfants; un de ceux-ci était hospitalisé et les deux autres habitaient

"Un détenu des Premières Nations a écrit à notre bureau du centre correctionnel de Thunder Bay pour se plaindre des conditions dans l'unité d'isolement de l'établissement."

chez des parents. Le gouvernement du Québec avait refusé d'approuver la demande parce qu'il menait une enquête sur son cas.

Le représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement et parlé au surintendant-adjoint de l'exploitation, qui a accepté d'examiner la question. Quelques jours plus tard, le surintendant-adjoint a mentionné qu'une demande de transfèrement interprovincial avait été déposée et qu'une lettre avait été présentée par le directeur de l'Unité de la classification et du transfèrement des contrevenants du ministère des Services correctionnels; la lettre mentionnait que le gouvernement du Québec n'avait pas répondu à la demande. À la lumière de cette information, le Ministère a décidé d'approuver la demande de transfèrement à Ottawa de madame L. Le surintendant-adjoint a fait savoir que l'on remplirait les documents nécessaires pour assurer le transfèrement de la détenue à Ottawa avant la date de son élargissement.

CONDITIONS D'ISOLEMENT AMÉLIORÉES

Un détenu des Premières Nations a écrit à notre bureau du centre correctionnel de Thunder Bay pour se plaindre des conditions dans l'unité d'isolement de l'établissement. Il a mentionné qu'il y faisait très froid et que l'endroit était sale, que les toilettes fuyaient et que les matelas sentaient l'urine. Lorsqu'un représentant de l'ombudsman a communiqué avec lui, le détenu a indiqué que, comme il devait être libéré sous peu, il ne souhaitait pas donner suite à ses préoccupations, puisqu'il considérait avoir été déjà brusqué parce qu'il nous avait écrit. Il est de pratique courante pour l'ombudsman de donner suite aux cas mettant en cause des détenus vulnérables, tels que ceux maintenus en isolement, surtout lorsqu'il se peut que ceux-ci ne maintiennent pas leur plainte par peur de représailles. On lui a donc dit que l'on s'enquerrait de façon générale des conditions de détention dans l'unité d'isolement.

Nous avons ensuite posé un certain nombre de questions au personnel de l'établissement, notamment : À quelle fréquence les détenus en isolement reçoivent-ils des produits de nettoyage? Voient-ils eux-mêmes à nettoyer les locaux? A-t-on prévu les besoins spéciaux des détenus qui ne sont peut-être pas capables de voir au nettoyage? À quelle fréquence les couvertures sont-elles changées? Quel genre de matelas fournit-on? Comment la zone d'isolement est-elle chauffée?

On nous a dit que l'établissement consistait en un bâtiment en forme de X et que l'unité d'isolement se trouvait au niveau inférieur dans l'aile nord, du côté du vent provenant directement des montagnes. Le chauffage est assuré par une plinthe chauffante dans chaque cellule. Un thermostat placé dans le corridor est réglé à 25 degrés, mais il y a beaucoup de pertes de chaleur par les fenêtres parce que les cellules se trouvent contre les murs extérieurs.

Le personnel de l'établissement a reconnu qu'il n'y avait aucun cycle régulier de lavage des couvertures et que l'hygiène n'était pas toujours adéquate dans l'unité d'isolement. Les employés ont également mentionné que, même si les matelas n'étaient pas recouverts de plastique, les agents s'étaient fait dire de changer ceux qui dégageaient une odeur. Cela n'était pas fait.

En réponse à nos demandes de renseignements, l'établissement nous a informé qu'il avait réparé les toilettes qui coulaient et émis une note de service informant le personnel que : les produits de nettoyage devaient être fournis chaque jour; les contrevenants de l'unité d'isolement devaient nettoyer leur cellule tous les jours et le personnel devait s'assurer de la propreté de la cellule attribuée à chaque contrevenant nouvellement placé en isolement; les nouveaux contrevenants devaient recevoir des vêtements propres, un matelas propre et des couvertures propres, et tout vêtement ou article de literie sale ou taché devait être enlevé, remplacé et soit nettoyé, soit retiré de la circulation; une couverture supplémentaire devait être fournie aux détenus de l'unité d'isolement pour leur permettre de se protéger du froid, peu importe leur statut.

L'établissement a également indiqué qu'on étudiait la possibilité de faire poser des conduits supplémentaires de manière à pouvoir réutiliser une chaufferette électrique murale supplémentaire et qu'on commanderait des matelas recouverts de plastique.

RÉSOLUTIONS INFORMELLES

Les exposés de cas présentés dans la présente section ont trait à l'application efficace des stratégies de résolution informelle auxquelles le personnel d'Ombudsman Ontario a recours. Il s'agit là d'un échantillon de cas courants qui ne se rendent pas jusqu'à l'étape de l'enquête formelle. Dans chacun de ces cas là, la collaboration de l'organisme gouvernemental en cause a permis un dénouement fructueux qui a été à l'avantage de toutes les parties puisqu'on a pu éviter un long processus d'enquête.

LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL APPROUVE LE RÈGLEMENT DANS LE CAS D'UN TRAVAILLEUR MALADE EN PHASE TERMINALE

Monsieur D a appelé notre bureau parce qu'il avait des problèmes avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Il nous a fait savoir qu'on lui avait accordé des prestations à la suite d'un accident de travail, mais que la Commission refusait de le payer. Malheureusement, monsieur D était atteint d'une maladie incurable et sa capacité de régler les problèmes liés à sa réclamation était limitée.

Nous avons adressé des demandes de renseignements à la Commission au nom de monsieur D. Le personnel de cette dernière nous a fait savoir que des prestations avaient été accordées dans le cas du plaignant, mais que, parce que celui-ci avait poursuivi la tierce partie en justice en rapport avec l'accident et obtenu gain de cause, les prestations étaient déposées dans un fond d'excédents. Cela signifiait que, tant qu'il n'aurait pas reçu (sur papier) de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail un montant équivalent à celui du règlement accordé par le tribunal, monsieur D ne recevrait aucune prestation.

Monsieur D nous a fait savoir que la Commission ne lui avait pas dit qu'il ne serait pas admissible à des prestations s'il portait sa cause en justice. Sa réclamation à la Commission était encore plus compliquée, parce que l'employeur la contestait. À cause de la situation sérieuse dans laquelle monsieur D se trouvait, le personnel de l'ombudsman a examiné son dossier au complet et offert certaines suggestions à sa famille sur les choix possibles à considérer si celui-ci n'obtenait pas gain de cause auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Un représentant de l'ombudsman a également communiqué avec la Commission et demandé que l'on examine le dossier de monsieur D, vu l'urgence dictée par les circonstances, pour évaluer la possibilité de lui accorder une aide supplémentaire.

La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail a accepté de réévaluer le dossier de monsieur D et décidé par la suite que, pour des raisons d'ordre humanitaire et de compassion, le fond d'excédents de monsieur D, qui totalisait alors 33 000 $, serait racheté. En outre, on a accéléré l'évaluation visant à déterminer si monsieur D souffrait d'une incapacité permanente. En vertu de la décision prise en fonction des résultats de l'évaluation, monsieur D reçoit maintenant une prestation de 300 $ par mois de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

LE BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES CORRIGE UNE ERREUR DE PAIEMENT

Monsieur Q a communiqué avec notre bureau en novembre 1999 pour se plaindre du fait qu'il essayait de régler un problème avec le Bureau des obligations familiales depuis le mois de mai de l'année en cours. Monsieur Q a déclaré que l'avocat de son ex-conjointe avait expédié un avis de retrait au Bureau des obligations familiales le 13 mai. Puis, le 20 mai, monsieur Q a obtenu une ordonnance d'un tribunal annulant tous les arrérages et obligations en matière de pension alimentaire rétroactivement à août 1998.

Le 13 juillet 1999, le Bureau des obligations familiales a reçu un montant de plus de 2 000 $ dû à monsieur Q par le gouvernement fédéral et l'a acheminé par erreur à son ex-conjointe, la bénéficiaire. Le Bureau des obligations familiales a reconnu son erreur, mais était réticent à faire quoi que ce soit pour retourner les fonds à monsieur Q et lui a suggéré qu'il devrait s'adresser directement à son ex-conjointe pour les récupérer, ou aller devant les tribunaux pour ce faire.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le Bureau des obligations familiales et, à la suite de discussions, le personnel du Bureau a accepté d'émettre à monsieur Q un chèque du plein montant. Le personnel a également entrepris de faire un suivi auprès de la destinataire pour récupérer les fonds qui lui avaient été envoyés par erreur.

DE NOUVEAU SUR LA ROUTE, SANS FRAIS

Monsieur M, un camionneur, travaillait en Alberta depuis environ un an. Son travail consistait à conduire des ensembles tracteur-remorque des Prairies jusqu'en Ontario, puis de revenir à son point de départ. Pour faciliter son travail, monsieur M avait déménagé en Alberta. Lorsqu'il est retourné habiter l'Ontario, il s'est rendu à un bureau du ministère des Transports pour échanger son permis de conduire de l'Alberta contre un permis de l'Ontario. Monsieur M s'est fait dire qu'il aurait besoin d'un rapport d'examen médical pour obtenir le permis de l'Ontario. Après avoir remis le rapport en question, monsieur M a appelé notre bureau pour se plaindre, en mentionnant qu'un examen médical n'est pas normalement requis pour la catégorie du permis qu'il détient et que l'examen lui avait coûté 75 $.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le ministère des Transports et s'est fait dire que monsieur M avait raison, c'est-à-dire qu'il pouvait faire renouveler son permis de conduire sans avoir à passer d'examen médical. Le bureau local avait de toute évidence commis une erreur et on a suggéré que, si monsieur M écrivait au Ministère et fournissait le reçu du rapport médical inutile, il serait remboursé. Nous avons communiqué avec monsieur M, qui s'est dit heureux d'apprendre la nouvelle.

UNE RÉPARATION DANS L'ESPRIT DE NOËL

Monsieur H a communiqué avec notre bureau la veille de Noël. Il a mentionné que lui, sa femme et son chat n'avaient ni nourriture ni argent pour Noël et que le bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées lui faisait des difficultés. Il n'avait pas reçu son chèque de prestations d'invalidité pour le mois et le bureau fermerait bientôt pour les fêtes de fin d'année. Monsieur H nous a fait savoir que, comme il avait changé d'adresse, il avait également changé de compte de banque et le chèque envoyé par le bureau du Programme était allé sur un compte qui n'existait pas. On lui avait dit qu'il faudrait émettre un nouveau chèque et le lui faire parvenir par la poste, et que cela pourrait prendre jusqu'à dix jours durant le temps des fêtes.

Lorsqu'une représentante de l'ombudsman a appelé le bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, elle s'est fait dire que le chèque avait effectivement été envoyé à un compte de banque qui était fermé, mais qu'il incombait à monsieur H d'informer le bureau du Programme du bon numéro de compte de banque. Monsieur H a fait remarquer que le bureau savait qu'il n'y avait aucun compte de banque, mais a quand même envoyé le chèque. La représentante de l'ombudsman a alors demandé au bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées de corriger ses dossiers et de fournir une réparation immédiate pour les fêtes de fin d'année en émettant un chèque manuellement. Le personnel du bureau du Programme a accepté et monsieur H a pu aller chercher son chèque plus tard la veille de Noël.

LA CARTE DE LA PROTECTION-SANTÉ DE L'ONTARIO EST DANS LE COURRIER

Monsieur Q a communiqué avec notre bureau parce qu'il ne pouvait obtenir de carte-santé. Il a mentionné qu'il avait fait prendre sa photo et fourni tous les renseignements nécessaires, et qu'on lui avait dit que la nouvelle carte lui parviendrait par la poste. Après s'être fait dire pendant plusieurs mois que sa carte était dans le courrier sans jamais rien recevoir, monsieur Q commençait à être désespéré parce qu'il avait de nombreux frais médicaux qu'il devait payer de sa poche.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le ministère de la Santé pour savoir ce qui était arrivé à la carte-santé et s'est fait dire que celle-ci était dans le courrier. Lorsque le Ministère s'est fait demander de vérifier l'adresse inscrite au dossier, il s'est avéré que le numéro civique qui apparaissait au dossier de monsieur Q était erroné. Le Ministère a alors promis de poster une nouvelle carte immédiatement, mais a mentionné que celle-ci pourrait mettre de six à huit semaines pour parvenir à destination. Quant au remboursement des coûts relatifs aux soins de santé accumulés par monsieur Q, le Ministère a avisé que celui-ci devait conserver tous les reçus et les présenter après avoir reçu sa carte.

Huit semaines plus tard, monsieur Q a appelé une nouvelle fois pour dire qu'il n'avait toujours pas reçu la carte de La protection-santé de l'Ontario. Le représentant de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour essayer de trouver la carte manquante et découvert que, bien que le numéro civique ait été le bon, le code postal était incorrect. Apparemment, le progiciel du Ministère avait automatiquement remplacé le code postal de monsieur Q par un code erroné. Le Ministère a promis de poster une autre carte immédiatement et d'accélérer le processus pour que le destinataire la reçoive au bout d'environ trois semaines. Trois semaines plus tard, monsieur Q a appelé pour dire qu'il avait reçu sa carte. Il avait également présenté ses reçus de nouveau avec l'entente que ses frais seraient couverts.

DÉCISION D'APPEL DU TRIBUNAL AU POINT MORT

Monsieur S, une personne âgée, a appelé notre bureau parce qu'il avait depuis longtemps des problèmes avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Il a mentionné que, à la suite de la décision de la Commission de ne pas autoriser sa réclamation, il en avait appelé au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, et eu gain de cause. Cependant, les décisions du tribunal sont ensuite renvoyées à la Commission pour mise en application et, dans son cas, celle-ci ne voulait pas donner suite à la décision du tribunal. Au

moment ou il a communiqué avec notre bureau, monsieur S avait été incapable de travailler pendant 23 ans et était maintenant à la retraite. Il a mentionné qu'il y avait plus de trois ans que la Commission évitait d'exécuter la décision prise en sa faveur.

En réponse aux demandes de renseignements faites par un représentant de l'ombudsman, la CSPAAT a déclaré que, pour exécuter la décision du tribunal, elle devait recevoir de monsieur S un nouvel ensemble de rapports médicaux. La Commission a mentionné avoir dit à monsieur S qu'il aurait besoin d'un diagnostic et de rapports de laboratoire détaillés sur des examens récents. Monsieur S n'était pas prêt à subir d'autres examens et a maintenu que la Commission possédait toute l'information nécessaire à la mise en application de la décision relative aux prestations. La Commission a insisté qu'il fallait de nouveaux examens, puisque l'information initiale datait de plusieurs décennies, qu'il n'y avait eu aucun diagnostic au moment de la blessure et qu'elle ne comprenait pas comment la blessure initiale pouvait être à l'origine des divers problèmes de santé de monsieur S.

Le représentant de l'ombudsman a poursuivi ses discussions avec le personnel de la Commission, en insistant sur l'âge avancé de monsieur S et son désir de voir le problème réglé. La Commission a fini par décider que la compensation de monsieur S serait déterminée sans précédent, d'après l'information déjà en dossier. Monsieur S s'est alors vu accorder des prestations pour incapacité partielle qui, après l'ajout des intérêts composés et du supplément pour travailleur âgé, totalisaient 43 000 $.

Monsieur S n'était toutefois pas satisfait de ce montant et en appelé au tribunal de la décision concernant sa compensation. Il s'est également plaint du fait que l'ombudsman n'avait pas été capable de modifier les exigences législatives qui permettent à la Commission d'exiger des rapports médicaux à jour. Bien que son appel au Tribunal soit en cours, il reçoit maintenant une pension mensuelle de 200 $ de la CSPAAT.

UNE HISTOIRE À SUCCÈS CANADIENNE

Un nouvel arrivant au Canada a communiqué avec notre bureau au sujet d'un retard du ministère des Transports dans la prévision d'un examen de conduite. Monsieur D a expliqué qu'il venait d'arriver au Canada et avait trouvé un emploi comme représentant de commerce, mais avait besoin d'un permis de conduire pour commencer son nouveau travail. Il n'avait que peu d'argent, parce qu'il avait dû payer six mois de loyer en tant que nouvel arrivant sans emploi. En outre, il avait la charge de sa conjointe et de ses deux enfants. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le ministère des Transports et expliqué la situation dans laquelle le plaignant se trouvait. Le Ministère a réagi promptement en acceptant de rapprocher la date de l'examen de conduite de monsieur D, ce qui a permis à celui-ci de satisfaire aux exigences de son emploi.

HYDRO SE TROMPE DE FIL

Madame E, une personne âgée, a appelé notre bureau pour nous faire part de ses doléances à l'endroit d'Ontario Hydro. Elle nous a fait savoir que, un bon jour, son câblosélecteur, son magnétoscope et son récepteur ont soudainement sautés, les trois en même temps. Voyant que de la fumée sortait de sa prise de courant, elle a appelé le service des incendies, qui a fait enquête, mais n'a trouvé aucun incendie et a dit à madame E d'appeler un électricien. Celui-ci a dit qu'il ne s'agissait pas d'un problème électrique et encouragé madame E à appeler Ontario Hydro. Celle-ci a appelé l'entreprise de service public, qui a visité sa maison et l'a informée que tout était en état de marche et qu'il n'y avait aucun problème.

Un représentant de l'ombudsman a appelé Ontario Hydro et demandé des renseignements au nom de madame E. Il a alors été déterminé qu'Ontario Hydro avait exécuté certains travaux sur le câble souterrain qui alimente sa caravane. Le représentant de l'ombudsman s'est fait dire que si madame E fournissait les reçus indiquant le coût de la réparation ou du remplacement de ses appareils endommagés, les frais lui seraient remboursés. Madame E a alors demandé à une amie d'écrire la lettre requise. Elle a finalement fait réparer son poste de radio, acheté un nouveau magnétoscope et fait faire l'entretien courant des autres articles. Ontario Hydro a payé la facture totale, qui se chiffrait à 800 $.

UN PROGRAMME AUQUEL ON A MIS FIN FAIT FACE À SES OBLIGATIONS

Madame D a communiqué avec le bureau de l'ombudsman parce qu'elle s'inquiétait de ne pas avoir été payée pour un cours qu'elle avait suivi. On aurait dû rembourser à madame D les frais de cours, par l'entremise du programme de réadaptation professionnelle du ministère des Services communautaires et sociaux. Plusieurs mois plus tard, elle n'avait toujours reçu aucun remboursement et était incapable de communiquer avec qui que ce soit pour demander des renseignements, parce que le Ministère avait mis fin au programme. Par conséquent, il n'y avait aucun bureau que madame D pouvait appeler.

Un représentant de l'ombudsman a été renvoyé à un employé du Ministère, qui connaissait bien les dossiers du programme de réadaptation professionnelle. L'employé a vérifié le dossier de madame D et confirmé que celle-ci n'avait pas été payée pour le cours qu'elle avait suivi. On a pris des dispositions pour que le Ministère rembourse promptement les frais de cours de madame D.

"Madame M, qui est une handicapée visuelle, a communiqué avec le bureau de l'ombudsman parce que le ministère des Services communautaires et sociaux avait cessé de lui verser l'allocation qu'elle recevait pour son chien d'utilité."

SOUTIEN D'INVALIDITÉ RÉTABLI

Madame M, qui est une handicapée visuelle, a communiqué avec le bureau de l'ombudsman parce que le ministère des Services communautaires et sociaux avait cessé de lui verser l'allocation qu'elle recevait pour son chien d'utilité. Madame M reçoit des prestations d'invalidité qui incluent un montant servant à couvrir la dépense liée à la possession d'un chien d'utilité. Elle a dit s'inquiéter à l'idée que le Ministère avait peut-être mis fin à l'allocation pour son chien parce qu'il croyait que celui-ci n'était pas une nécessité. L'invalidité de madame M est invisible et, lorsque tout va bien, elle ne donne pas l'impression d'être malade. Elle a suggéré que le personnel du Ministère ne se rendait peut-être pas compte à quel point elle dépendait de son chien pour obtenir de l'aide et nous a fait savoir qu'elle n'avait pas les moyens de garder un gros chien avec le revenu que constituait les prestations d'invalidité.

Un représentant de l'ombudsman a appelé le Ministère et parlé à un superviseur qui a rapidement déterminé que l'allocation pour le chien de madame M avait été supprimée par erreur. On a fait le nécessaire pour émettre un chèque d'un montant couvrant les prestations perdues et rétablir la pleine allocation.

ARRIÉRÉ DE PENSION ALIMENTAIRE POUR ENFANT SAISI

Madame S a communiqué avec Ombudsman Ontario au sujet d'une affaire mettant en cause le Bureau des obligations familiales (BOF). Son ex-conjoint était en retard de plusieurs milliers de dollars dans ses paiements de pension alimentaire pour enfants. Madame S croyait que la saisie par le BOF des fonds gardés en fiducie par son avocat constituait sa seule chance de mettre la main sur une partie de l'arriéré. Les fonds étaient placés en fiducie à la suite de la vente de la maison familiale et représentaient la part du débiteur d'un règlement de divorce.

La situation financière de madame S était tout à fait désespérée. Elle n'avait aucune source de revenu et devait prendre soin d'un enfant handicapé. Elle était inadmissible aux prestations du programme Ontario au travail parce qu'elle avait un véhicule loué et que le contrat de location était ainsi rédigé qu'elle était incapable de le résilier. Sa situation était également urgente parce que son avocat était obligé de libérer les fonds en fiducie une fois l'ordonnance du tribunal signée.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le BOF pour déterminer si on pouvait faire des démarches en vue de saisir les fonds gardés en fiducie de manière à ce que madame S puisse obtenir les arrérages qui lui étaient dus. Le personnel du BOF a indiqué que, bien que les arrérages étaient dus, il était incapable de prendre les mesures nécessaires à la saisie des fonds tant qu'il n'aurait pas reçu un exemplaire de la nouvelle ordonnance d'un tribunal. La situation s'était transformée en cercle vicieux : si l'ordonnance du tribunal était signée et envoyée au BOF, l'avocat serait alors légalement obligé de remettre les fonds à l'ex-conjoint de madame S et l'occasion d'obtenir les arrérages serait alors perdue.

Le représentant de l'ombudsman a expliqué au personnel du BOF la situation financière alarmante dans laquelle madame S se trouvait. Après plusieurs appels, le BOF a accepté de faire les démarches nécessaires pour saisir les fonds, à condition que l'avocat fasse parvenir au Bureau un exemplaire du projet d'ordonnance d'un tribunal. Le document a été fourni par télécopieur et des arrérages de pension alimentaire pour enfants au montant de 2 991 $ ont été saisis et versés à madame S.

CERTIFICAT DE DÉCÈS RÉTABLI

Madame D, une résidente du Québec, a écrit à notre bureau pour se plaindre du fait que le Bureau des coroners du ministère du Procureur général avait mis deux ans à achever la rédaction d'un rapport d'autopsie. Le mari de madame D a été victime d'un accident tragique et est décédé pendant qu'il était en visite en Ontario. Presque deux ans plus tard, sa veuve avait déposé une demande au Bureau du registraire général pour obtenir le certificat de décès de son mari, mais s'était fait dire qu'il n'y avait aucun enregistrement de la mort de celui-ci.

Madame D a alors communiqué avec le bureau du Coroner et découvert que le rapport final n'avait pas été achevé. Après que plusieurs appels et lettres de son avocat au bureau du Coroner n'eurent pas permis d'obtenir une réponse satisfaisante, elle a communiqué avec notre bureau pour obtenir de l'aide. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le bureau du Coroner de district dans le nord de l'Ontario, qui était chargé de l'autopsie. À la suite d'un certain nombre de demandes de renseignements adressées au Coroner du district, le rapport a été achevé et les formulaires appropriés ont été déposés au Bureau du Registraire. Madame D a alors pu obtenir le certificat de décès de son mari.

"Madame N a communiqué avec l'ombudsman pour lui faire part de son mécontentement face au retard mis par les responsables du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) à lui faire parvenir le remboursement d'une bourse de garde d'enfants."

LE RAFEO CORRIGE UN RETARD ET S'EXCUSE

Madame N a communiqué avec l'ombudsman pour lui faire part de son mécontentement face au retard mis par les responsables du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) à lui faire parvenir le remboursement d'une bourse de garde d'enfants. Madame N prétendait avoir été avisée à plusieurs reprises que l'examen de son dossier et le traitement du remboursement prendraient seulement de six à huit semaines. Il y avait plus de huit mois qu'elle attendait.

Le bureau du RAFEO a informé un représentant de l'ombudsman qu'il manquait des renseignements dans le dossier de madame N et mentionné que, dès la réception de l'information, le dossier serait traité en priorité.

Madame N a fourni les documents au représentant de l'ombudsman, qui les a ensuite fait parvenir au bureau du RAFEO. Plusieurs mois plus tard, madame N a communiqué avec notre bureau de nouveau pour se plaindre, en affirmant qu'elle n'avait toujours pas reçu son remboursement. Lorsqu'on a communiqué avec le bureau du RAFEO celui-ci a confirmé qu'il avait reçu les documents et que madame N recevrait un remboursement de 4 200 $ accompagné d'une lettre d'excuses pour le retard. Madame N nous a fait savoir une semaine plus tard qu'elle avait reçu le remboursement et la lettre d'excuses du bureau du RAFEO.

ADAPTATION À UNE INCAPACITÉ MENTALE

Monsieur O est une personne âgée souffrant d'un handicap mental sérieux. Il est incapable de se rappeler certains détails de sa vie, tels que le nom de ses parents ainsi que la date et le lieu de sa naissance. Lorsqu'il était enfant, il a été placé dans le système provincial des écoles pour personnes handicapées et a toujours reçu des prestations d'un type ou d'un autre du gouvernement.

Un représentant de monsieur O a communiqué avec Ombudsman Ontario et expliqué que le versement des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées était sur le point d'être interrompu parce que monsieur O ne possédait pas de certificat de naissance valable. Lorsqu'on a communiqué avec la Direction du registraire général, un employé nous a avisé qu'il était impossible d'émettre un certificat de naissance parce que le plaignant ne pouvait fournir les renseignements pertinents.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le travailleur du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées chargé du cas de monsieur O et confirmé que, dans des circonstances exceptionnelles, le personnel du Programme pouvait agir comme commissaire à l'assermentation et aider un bénéficiaire à faire une déclaration assermentée. Le travailleur du Programme a avisé que, si la représentante du plaignant pouvait fournir la confirmation de la Direction du registraire général qu'elle ne pouvait obtenir de certificat de naissance pour le bénéficiaire des prestations, le bureau du Programme de soutien aux personnes handicapées ferait signer une déclaration assermentée à monsieur O. Le représentant de l'ombudsman a alors communiqué avec la Direction du registraire général et a été avisé que la représentante de monsieur O pourrait présenter une nouvelle demande de certificat de naissance en y joignant une déclaration exposant la situation de monsieur O. La Direction a accepté d'émettre un certificat de naissance à monsieur O dès la réception de la demande.

LE PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES LIBÈRE LE CHÈQUE

Un consommateur de services psychiatriques a communiqué avec notre bureau parce que les responsables du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées retenait ses prestations pour le mois de novembre. Madame Y a expliqué qu'elle avait été incarcérée pendant trois jours, puis hospitalisée pendant environ deux semaines en raison d'une maladie mentale durant le mois en question. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le personnel du bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, qui, à la suite d'un examen plus poussé, a déterminé que les circonstances justifiaient la libération immédiate du chèque de madame Y.

TOUTES LES PARTIES AIDENT AU RÉGLEMENT

Monsieur H a communiqué avec Ombudsman Ontario pour se plaindre d'Ontario Hydro. Un poteau électrique empiétait sur sa propriété sans qu'il y ait servitude et cela contribuait à de sérieux problèmes de drainage. Ceux-ci avaient été réglés grâce à un processus d'arbitrage qui prévoyait que la municipalité et un voisin indemniserait monsieur H en retour d'une servitude de drainage consentie à la ville. Ontario Hydro offrait également d'indemniser monsieur H pour la servitude du poteau. Celui-ci était toutefois réticent à accepter l'offre, parce qu'il ne savait pas si la servitude serait compatible avec celle consentie à la municipalité. Ontario Hydro voulait que la situation soit réglée et envisageait comme solution de rechange de déplacer le poteau de l'autre côté du chemin, sans indemniser monsieur H. Pour compliquer les choses, monsieur H devait quitter la province pour plusieurs semaines au cours de cette période afin de régler une urgence d'ordre familial.

Un représentant de l'ombudsman a discuté avec toutes les parties en cause à plusieurs reprises pour trouver une solution qui satisferait tout le monde. Même si l'offre finale d'indemnisation d'Ontario Hydro était ferme, monsieur H avait encore certaines inquiétudes au sujet de la servitude municipale. Le représentant de l'ombudsman a suggéré à la municipalité d'écrire à monsieur H et de lui confirmer que l'emplacement du poteau ne gênerait pas l'écoulement des eaux. En recevant la lettre, monsieur H a été heureux de régler la question en acceptant l'offre d'Ontario Hydro.

UN PARENT SEUL SOUTIEN DE FAMILLE OBTIENT DE L'AIDE JURIDIQUE

Un parent seul soutien de famille ayant été dans son passé victime de violence conjugale s'est adressé au bureau de l'ombudsman par Internet pour obtenir de l'aide. Aide juridique Ontario lui avait refusé l'aide nécessaire pour faire une demande d'ordonnance de garde et de pension alimentaire. Madame J a indiqué qu'elle avait présenté une demande à plusieurs reprises au cours d'une période de deux ans et demi, mais qu'elle avait chaque fois essuyé un refus. Elle a mentionné qu'elle se cachait pendant qu'elle essayait d'obtenir l'ordonnance (elle craignait pour sa propre sécurité et celle de ses enfants). Madame J en avait appelé du refus le plus récent au Comité régional d'Aide juridique Ontario, mais son appel avait été rejeté. Elle nous a fait savoir qu'elle n'avait pas été avisée qu'elle avait droit à un appel supplémentaire au bureau provincial d'Aide juridique Ontario.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le directeur du bureau régional, qui a confirmé que les requérantes devaient être avisées du processus d'appel dans la lettre de décision. Le directeur a également mentionné qu'elles devaient préciser la façon dont leur demande respecte les lignes directrices relatives à la priorité d'Aide juridique Ontario. Le personnel de l'ombudsman a fourni cette information à la requérante, de même qu'une recommandation lui permettant d'obtenir un exemplaire gratuit des lignes directrices relatives à la priorité d'Aide juridique Ontario. Madame J a alors décidé de faire une nouvelle demande de couverture, en utilisant l'information fournie par le personnel de l'ombudsman et tirée des lignes directrices relatives à la priorité d'Aide juridique Ontario. Elle a rappelé moins d'une semaine plus tard pour dire que sa nouvelle demande avait été approuvée et qu'elle avait obtenu la couverture maximale. Elle a attribué ce résultat à l'information fournie par le représentant de l'ombudsman et à l'appel fait à Aide juridique Ontario en son nom par le personnel de l'ombudsman.

SALAIRE PERDU RECOUVRÉ

Madame N a écrit à Ombudsman pour se plaindre de la Direction des pratiques d'emploi du ministère du Travail. Elle a expliqué que la Direction avait ordonné à son ancien employeur de lui verser une indemnité de fin d'emploi et que, lorsque celui-ci avait omis de lui verser l'indemnité, la Direction des pratiques d'emploi avait confié le dossier à une agence de recouvrement. Après que l'agence l'ent informée que le montant au complet avait été envoyé à la Direction des pratiques d'emploi, madame N a dû écrire trois lettres au fonctionnaire responsable de sa réclamation avant de recevoir une réponse, quatre mois après la date de sa première lettre.

Dans la réponse, le fonctionnaire expliquait qu'il n'existait aucun protocole prévoyant le paiement de fonds reçus par versements. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le directeur de district de la Direction des pratiques d'emploi pour enquêter sur ce qui semblait être un retard déraisonnable dans le règlement de la question. Le même jour, la Direction des pratiques d'emploi nous a fait savoir que l'argent serait remis à madame N immédiatement, dix mois après avoir été reçu.

GARDER LES LIGNES OUVERTES

Monsieur A a communiqué avec notre bureau pour se plaindre du ministère des Richesses naturelles. Monsieur A se sert d'un téléphone à cadran et il ne lui était donc pas possible d'utiliser le système téléphonique du Ministère, qui, à l'époque, n'offrait pas à l'utilisateur d'un téléphone de ce genre la possibilité soit d'attendre en ligne et de laisser un message, soit de joindre quelqu'un directement.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère et, après avoir effectué quelques essais, celui-ci a reconnu qu'il y avait une lacune dans le système téléphonique. Il a promptement modifié le système et les utilisateurs d'un téléphone à cadran peuvent maintenant laisser un message ou joindre quelqu'un directement.

LE BOF RÈGLE UN PROBLÈME DE RETARD

Madame H est une bénéficiaire de paiements du Bureau des obligations familiales (BOF). Le débiteur en cause a déménagé en Virginie (États-Unis) en septembre 1998. Madame H essayait depuis ce temps d'obtenir que le BOF fasse parvenir son dossier au bureau d'application de la loi de la Virginie en vertu de l'exécution réciproque d'ordonnances alimentaires. Elle avait essayé d'accélérer le processus en fournissant l'adresse et le lieu de travail du débiteur. Cependant, il y a eu certains problèmes au BOF, notamment la perte de son dossier, des erreurs dans le calcul de la pension alimentaire impayée (arrérages), et un retard nécessaire lié à l'enquête sur les fausses allégations du débiteur quant à l'existence d'une nouvelle ordonnance. Madame H avait retenu les services d'un avocat, mais, au bout d'un an, n'avait plus les moyens de payer les honoraires de celui-ci. Elle s'est alors adressée au bureau de l'ombudsman et s'est plainte de la poursuite des retards, bien qu'elle ait effectivement remarqué les nombreux efforts faits par l'agente préposée à son cas pour essayer d'administrer son dossier.

Un représentant de l'ombudsman a demandé des renseignements à l'agente du BOF préposée au cas, qui a confirmé qu'il y avait eu certains retards dans le traitement du dossier. Celle-ci a reconnu que le dossier avait été égaré avant que le cas lui soit envoyé, et qu'elle avait dû reconstruire le dossier au complet. Elle a également indiqué qu'on avait corrigé certaines erreurs dans le calcul des arrérages avant d'envoyer le dossier à l'application réciproque des ordonnances alimentaires et que le BOF avait dû enquêter sur les allégations du débiteur selon lesquelles il existait une nouvelle ordonnance. Après que notre bureau ent fait enquête, l'agente préposée au cas a accordé un statut prioritaire à toutes les interventions faites dans le dossier et organisé avec le tribunal la livraison urgente des ordonnances certifiées requises. Elle a communiqué avec l'avocat de la bénéficiaire et celui du débiteur, et réfuté les allégations quant à une nouvelle ordonnance. Elle a également demandé le rajustement urgent des arrérages, qui se chiffraient à près de 90 000 $. Après deux ans de retard et moins de trois mois après l'intervention du représentant de l'ombudsman, le BOF a envoyé le dossier en Virginie pour que l'ordonnance soit appliquée.

CLARIFICATION DES DROITS DES AVEUGLES

Madame P a communiqué avec notre bureau pour se plaindre du ministère du Procureur Général et de la prestation de ses services en rapport avec ses questions concernant la *Loi sur les droits des aveugles*.

Madame P est une aveugle qui possède un chien-guide. La *Loi sur les droits des aveugles* autorise le Procureur général à émettre à une personne aveugle une carte identifiant la personne et son chien-guide. Le porteur de la carte peut présenter celle-ci à titre de preuve de son droit à une certaine protection en vertu de la Loi, ce qui fait qu'on commet une infraction en refusant à une personne aveugle accompagnée d'un chien-guide le logement, les services ou les facilités qui seraient ordinairement accessibles aux membres du public.

La plainte de madame P se rapportait expressément à la mention qui apparaît sur la carte d'identité émise par le Ministère, qui indique qu'on peut communiquer avec celui-ci pour toute question ou présumée infraction en vertu de la *Loi*, et à la réponse fournie par le Ministère quand elle l'a contacté à cet égard.

Lorsque madame P a appelé le Ministère et posé certaines questions au sujet des présumées infractions en vertu de la *Loi*, les renseignements fournis par le Ministère concernaient la façon dont elle pouvait obtenir la carte et la façon de communiquer avec la Commission ontarienne des droits de la personne. Un représentant de l'ombudsman, qui a parlé à madame P, a demandé des renseignements au Ministère, qui a confirmé l'information fournie par madame P. L'ombudsman a donc écrit au Ministère pour lui demander de clarifier les services qu'il offre. En réponse, le Ministère a reconnu que, bien que l'application de la Loi ne soit pas de son ressort, la mention qui apparaît sur la carte d'identification pouvait créer une certaine confusion sous ce rapport. Pour donner suite aux préoccupations de l'ombudsman et prévenir tout malentendu au sujet du rôle du Ministère dans l'application de la *Loi*, celui-ci est maintenant en train de mettre en œuvre un certain nombre de mesures destinées à mieux renseigner le public sur la *Loi sur les droits des aveugles*.

"Madame D, qui est handicapée et vit d'aide sociale en région rurale, a communiqué avec notre bureau et allégué qu'Ontario Hydro n'avait pas lu son compteur depuis neuf mois, mais lui avait envoyé une facture de 1 200 $."

HYDRO CORRIGE SES DOSSIERS

Madame D, qui est handicapée et vit d'aide sociale en région rurale, a communiqué avec notre bureau et allégué qu'Ontario Hydro n'avait pas lu son compteur depuis neuf mois, mais lui avait envoyé une facture de 1 200 $. Elle a également allégué que l'entreprise de service public utilisait dans son cas le tarif commercial au lieu du tarif résidentiel. Elle nous a fait savoir qu'Ontario Hydro voulait les 1 200 $ immédiatement et que cela la mettait dans une situation impossible. Elle avait essayé de négocier un programme de remboursement qui rendrait son compte courant en moins de 18 mois, mais Ontario Hydro ne voulait pas accepter ces propositions et menaçait de lui couper l'électricité si elle ne s'engageait pas à régler son compte en moins de douze mois.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec Ontario Hydro et a été informé que les lectures de compteurs avaient habituellement lieu à tous les trois mois dans le cas d'une propriété résidentielle et une fois par année, dans celui d'un chalet. On ne pouvait expliquer pourquoi ce programme n'avait pas été suivi dans le cas de madame D. À la suite d'enquêtes plus poussées, on a découvert qu'il y avait effectivement erreur sur le compte de madame D, qui identifiait erronément sa propriété comme un utilisateur commercial. En conséquence, Ontario Hydro a accepté d'accorder à madame D un crédit de 2 mois sur les frais de service et de chercher à savoir pourquoi il n'y avait eu aucune lecture du compteur depuis neuf mois. Ontario Hydro a également promis de faire parvenir à madame D les formulaires requis pour changer le statut de son compte de commercial à résidentiel et de réviser le montant impayé à la suite de la reclassification du compte. Madame D a été très soulagée de voir le problème réglé.

De toute évidence, l'erreur venait de ce que le locataire précédent, un propriétaire de restaurant, avait déménagé et avait été remplacé par madame D. Même si le propriétaire avait envoyé les formulaires appropriés à Ontario Hydro, l'entreprise n'avait pas mis ses dossiers à jour.

LETTRES DE REMERCIEMENT

Le dossier susmentionné a été réglé à ma satisfaction et il serait négligent de ma part au moment de clore la question de ne pas faire part de ma reconnaissance et de mes remerciements les plus sincères à toutes les personnes dévouées de votre organisme qui ont travaillé avec tant d'application en (notre) nom. Je suis convaincu que, sans votre soutien et celui des personnes qui vous ont aidés, nous ne serions jamais parvenus à une conclusion satisfaisante. En particulier, vous avez manifesté un très grand professionnalisme. Le secret professionnel dont vous avez fait preuve a été compris et apprécié. Je tiens à ce que vous sachiez que votre dévouement pendant toute cette longue épreuve est reconnu avec gratitude. J'ai le plus grand respect et la plus profonde admiration pour le personnel et la direction du bureau d'Ombudsman Ontario. Tous mes remerciements!

Je désire tout simplement dire à quel point j'apprécie l'aide et le service que j'ai reçus d'un membre de votre personnel. Je pense que, si nous devons prospérer en tant que société, il est essentiel que nous ayons des organismes et des personnes comme les vôtres. Je considère que la vie m'a accordé le bonheur d'avoir amplement de possibilités, d'instruction et d'expérience, mais, même pour moi, la bureaucratie peut parfois être accablante. Je suis heureux que d'autres puissent se tourner vers des gens comme vous lorsque le besoin se fait sentir. Merci pour les efforts, les renseignements et les conseils que vous m'avez fournis, mais merci encore plus pour vos convictions.

Je désire exprimer ma gratitude au Bureau de l'ombudsman et j'entends par cela aux personnes, aux personnes généreuses, serviables et méthodiques qui, chaque fois que j'ai appelé pour obtenir de l'aide, de l'aide... (elles sont) une voix de sauvetage qui n'a jamais manqué de s'attaquer à un problème que nous, les impuissants, ne pouvons tout simplement pas surmonter à cause de l'intransigeance de la bureaucratie d'une prison. Merci à vous tous.

Je voudrais profiter de l'occasion pour exprimer ma gratitude pour la façon dont vous avez traité mon cas. Votre aide a été grandement appréciée, et sans elle, je ne pense pas que mon problème aurait été réglé aussi rapidement et aussi efficacement. Il est très rare que quelqu'un prenne, comme vous l'avez fait, le temps d'aider quelqu'un qui se trouve dans la situation dans laquelle j'étais. Grâce à vous, mon permis de conduire a été remis en vigueur et je peux maintenant m'acquitter des tâches liées à mon travail. Encore une fois, merci beaucoup.

Je vous remercie de m'avoir aidé à obtenir le règlement de la réclamation de remboursement de mes dépenses que j'avais soumise au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. La demande initiale remontait à février 1996. Bien que, 37 mois plus tard, la majorité de mes dépenses m'aient été remboursées, on me faisait encore des difficultés au sujet du solde. Je m'attendais à un autre processus que l'on ferait traîner en longueur. Vous avez fait fi de toutes les sornettes et j'ai reçu le solde de ma réclamation en moins de six semaines. Vous avez fait un travail formidable. Merci pour votre aide.

J'aimerais vous faire part de ma gratitude la plus sincère pour l'aide que vous m'avez accordée lorsque j'ai eu un problème avec le ministère des Transports récemment. La situation durait depuis quatre mois et j'étais de plus en plus irrité. Votre patience, votre gentillesse, vos appels téléphoniques et votre intervention rapide m'ont redonné une vie normale et je vous suis très reconnaissant ainsi qu'à votre organisme pour toute l'aide que j'ai reçue ainsi que pour la rapidité avec laquelle vous avez obtenu les résultats souhaités. Je suis conscient que ces démarches font partie de votre travail, mais vous avez fait un excellent travail. Encore une fois, merci beaucoup.

Je vous offrir mes plus sincères remerciements pour la manière gentille et efficace dont vous avez réglé les problèmes que nous avons eus récemment avec le Bureau des obligations familiales. Je ne sais pas si vous avez idée de l'ampleur du soulagement que vous avez procuré à notre famille après des mois de stress et de frustration implacables. Le simple fait de dire « merci » ne suffit pas. Sachez que votre aide a fait une énorme différence dans nos vies. Vous nous avez redonné un foyer paisible et heureux.

J'écris pour vous remercier d'aider ceux d'entre nous que la logique interne de notre système bureaucratique rend perplexes. J'ai eu besoin de ce genre d'aide récemment et non seulement (membre du personnel) a répondu, mais elle l'a fait avec enthousiasme et sincérité. Au nom du citoyen ordinaire, merci d'être là et un merci tout spécial à (membre du personnel) pour l'effort spécial qu'elle a fait dans mon cas.

Permettez-moi d'offrir mes remerciements les plus sincères à votre bureau et à vous pour avoir aidé un gars qui ne savait plus du tout quoi faire. Vous m'avez redonné foi en le système démocratique de cette province, parce que le traitement que l'on m'a fait subir au cours des derniers mois a été très éprouvant, c'est le moins que l'on puisse dire... jusqu'au moment où je me suis adressé à vous. Alors, encore une fois, merci pour votre aide très rapide, efficace et complète en rapport avec cette question... vous êtes un membre précieux d'un bureau essentiel pour cette province.

Que signifie notre logo : C'est le symbole d'Ombudsman Ontario. Le « O » représente notre nom. À l'intérieur, les trois paires de bras qui se rejoignent symbolisent le public, le gouvernement et notre bureau.

ÉNONCÉ DE MISSION

En nous efforçant d'atteindre cette vision, nous nous engageons envers les objectifs suivants, afin d'assurer l'impartialité et le service à la population :

- enquêter et résoudre efficacement les plaintes
- offrir des services pertinents, opportuns, appropriés, impartiaux et accessibles
- favoriser des normes objectives dans l'administration gouvernementale
- servir de ressource aux organismes gouvernementaux et à la population, afin d'éviter des plaintes à l'avenir
- mieux faire connaître notre organisation
- se comporter de manière éthique et responsable
- favoriser le travail d'équipe par la consultation et la communication
- assurer le suivi et l'évaluation de la performance de notre organisme
- favoriser le développement individuel grâce à une gestion dynamique des ressources humaines

Conception graphique Campbell Sheffield Design Inc. Photos: Jim Parnou

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

1-800-263-1830 – English
1-800-387-2620 – Français
1-416-586-3510 – Télescripteur pour malentendants
1-416-586-3485 – Télécopieur
www.ombudsman.on.ca – Site Web

Le présent Rapport Annuel est disponible en anglais et en formats alternatifs, sur demande. Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre division des communications au **416-586-3353**

Bureaux de district
OMBUDSMAN ONTARIO

Bureau de London
920, chemin Commissioners Est
London (Ontario) N5Z 3J1

Bureau d'Ottawa
261, chemin Montréal
Bureau 110
Vanier (Ontario) K1N 5X8

Bureau de Sault-Ste-Marie
111, chemin Great Northern, Unité 2
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9

Bureau de Sudbury
66, rue Elm
Bureau 108
Sudbury (Ontario) P3C 1R8

Bureau de Thunder Bay
Suite 206, Office Gallaria
1000 chemin William
Thunder Bay (Ontario) P7B 6B9

Bureau de Toronto
125 Queen's Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7